



3 1761 11648327 2

Government
Publications

Government
Publications



Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116483272>

CA1
ΦL
- A56

ANNUAL REPORT 1981

COMMISSIONER OF OFFICIAL
LANGUAGES
COMMISSAIRE
AUX LANGUES OFFICIELLES



ANNUAL REPORT 1981



COMMISSIONER OF OFFICIAL
LANGUAGES
COMMISSAIRE
AUX LANGUES OFFICIELLES





© Minister of Supply and Services Canada 1982

Cat. No. SF 1-1981

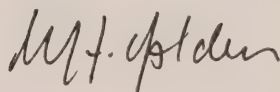
ISBN 0-662-51750-4

The Speaker,
Senate,
Ottawa

Mr. Speaker,

Pursuant to section 34(1) of the Official Languages Act, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the eleventh Annual Report of the Commissioner of Official Languages, covering the calendar year 1981.

Yours respectfully,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'M.F. Yalden', written in a cursive style.

M.F. Yalden

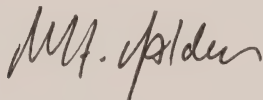
March 1982

The Speaker,
House of Commons,
Ottawa

Madam Speaker,

Pursuant to section 34(1) of the Official Languages Act, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the eleventh Annual Report of the Commissioner of Official Languages, covering the calendar year 1981.

Yours respectfully,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'M.F. Yalden', written in a cursive style.

M.F. Yalden

March 1982

Table of Contents

Preface

PART I	MAIN LINE	1
	Context of Reform	3
	The Canada Act:	
	Rough Trade	3
	Federal Leadership:	
	Reforming Arts	8
	Special Joint Committee on Official Languages:	
	House Calls	10
	Amendments to the Act:	
	Fine Print	14
	Summary of Observations and Recommendations	15
	<hr/>	
	Macro-Management	16
	Policy Revisions:	
	Changing Scene	16
	Offer and Demand:	
	On Active Service	17
	Bilingual Positions:	
	Uneven Numbers	17
	Language Training:	
	Trippingly on the Tongue	18
	Translation Control:	
	Uneasy Riders	20
	Programme Costs:	
	High Interest	22
	Summary of Observations and Recommendations	23
	<hr/>	
	Minorities	24
	Constitutional Reactions:	
	Mixed Feelings	25
	The Francophone Minority:	
	Lost Horizons	26
	Anglo-Quebec:	
	Signs of Life	29

Minority Media:	
Ashes and Diamonds	31
Other Ethnic Groups:	
A Goodly Heritage	33
Summary of Observations and Recommendations	34

Education	35
Federal-Provincial Relations:	
Consumer Reports	35
Minority-Language Education:	
Promises to Keep	40
Second-Language Education:	
School Principles	46
Universities:	
Budding Groves	53
Exchanges:	
Joint Adventures	55
Summary of Observations and Recommendations	57

A Final Word	58
Fortune Cookies	58

PART II BRANCHING OUT 61

Language of Service	63
Department Watching:	
Question of Convenience	64
Same Old Problems:	
Skid Row	67
Summary of Observations and Recommendations	70

Language of Work	71
Official Views:	
Upbeat Theories	71
Description and Analysis:	
Sadder Realities	72
New Approaches:	
Speaking Out	74
Equitable Participation:	
Room at the Top	77
Summary of Observations and Recommendations	79

	Language and Science	80
	Summary of Observations and Recommendations	82
PART III	INFORMATION	83
	Giving and Receiving	85
PART IV	COMPLAINTS	89
	Follies and Grand Gestures	91
	Information Lottery:	
	Not Everyone Wins	91
	Merry-Go-Round:	
	Round and Round	94
	To Accent or Not to Accent:	
	A Marked Difference	95
	Old Standards:	
	Not Worth Repeating	96
	From the Ridiculous	
	to the Sublime	99
PART V	FEDERAL INSTITUTIONS: ONE BY ONE	101
	APPENDICES	189
	A Official languages in the federal administration	191
	Table 1 Official languages programmes	
	Table 2 The two official languages communities	
	Table 3 Bilingual positions	
	B The provinces and second-language education	194
	Tables 4-5 Second language enrolment	
	Table 6 French immersion programmes	
	C The Commissioner's Office	200
	Mandate and General Organization	
	Tables 7-12 Complaints	
	Table 13 Linguistic audits	
	Tables 14-18 Information	

Preface

A torrent of words and no end of exertion have gone into the debate over constitutional language rights. We now have to ask ourselves whether the game has been worth the candle.

The language guarantees which our constitution makers have managed to come up with fall a long way short of perfection, of that there can be no doubt. The official-language minorities are all too justified in expressing their misgivings and in maintaining their determination to secure a more dependable foundation for their language and culture. And one can hardly not be worried at the prospect of a new language regime that does not have Quebec's acceptance and can therefore only apply in that province against the will of the provincial government.

That said, however, constitutionally entrenched language rights *are* important. The simple fact that the two languages stand together enjoying equal status, not merely in a federal statute, but constitutionally enshrined as the official languages of Canada, is a significant advance. Would that we had accomplished it a hundred years ago.

Still and all, in this business there can be no standing still; either we move forward or we slip back. By itself, the Charter of Rights will not deliver a new linguistic deal. Both the federal and the provincial governments need to offer more than a one-time tip of the hat to language rights and the minority communities.

At the federal level, 1981 gave promise of a more rigorous attitude by the Treasury Board toward the practical measures necessary for developing a truly bilingual public service. We were also very pleased to witness in action the Joint Parliamentary Committee on Official Languages, whose establishment, it seems to me, is one of the most significant steps taken since the Official Languages Act was passed a dozen years ago. Regular and careful scrutiny by Parliament is much more than preventive medicine or an occasional shot in the arm; it is the living proof of a legislature that *cares* how its lofty principles work out in practice.

That there has been movement at the provincial level is also beyond question. Near unanimous agreement on language-of-education rights, with all their shortcomings, bears witness to that. But all levels of government will have their work cut out to give substance to as yet unrealized ideals. The need for genuine assistance to reinforce the minorities' capacity to survive in a highly fragile linguistic situation is no less pressing than it was before the constitutional debate began. A piece of parchment cannot do the trick all by itself.

In short, it should come as no surprise that we are still a long way from the end of the tunnel, light or no light. The heart of the matter has not altered; language reform is still essentially a *human* problem. Fundamental attitudes, not just legal texts or bureaucratic structures, must be changed. And a sustained effort of encouragement and explanation on the part of our leaders is as necessary as it ever has been if we are to go beyond the hopeful prospect of new constitutional guarantees.

M.F.Y.

Main Line
PART I

Context of Reform

"The laws remain in credit", according to Montaigne, "not because they are just, but because they are laws. That is the mystic foundation of their authority; they have no other". A variant of Montaigne's observation about the value of law to society has haunted the Canadian language scene for decades. Whatever our personal views about the *kinds* of language rights that might be legally enshrined, a sizeable number of Canadians have felt for some time that we should be enshrining *something*.

In 1981, we tried to put a name to that something, to come up with an agreed definition of official-language rights. Not surprisingly the process placed an obvious and severe strain on "the mystic foundation" of the law. In the circumstances, even such inveterate advocates of entrenched language rights as ourselves could be forgiven for wondering whether the cure did not rival the sickness. It certainly raised the patient's temperature several degrees.

We are on record as regretting that the constitutional formulation of official-language rights is both over-restrictive and over-technical. We have consistently — and persistently — suggested that the purpose of a constitution should be to enshrine in broad but unambiguous terms those fundamental, generally applicable principles which we hold to be important. In point of fact, what the Parliament of Canada has put together is some rather knotty and not unambiguous legalese. Indeed, although we must devoutly hope not, it may be just ambivalent enough to fuel another generation of linguistic fires.

The Canada Act: Rough Trade

With so much intemperate language in circulation, what is a linguistic ombudsman to say? The most useful thing is probably to offer a brief and, we hope, dispassionate, examination of exactly what rights the Canada Act¹ would give us, what they mean in practical terms, and what those who are fundamentally interested in promoting an English-French accommodation in Canada can hope to make of them for the foreseeable future.

¹By "Canada Act" we intend the Bill incorporating the "Constitution Act, 1982" which at the time of writing is before the United Kingdom Parliament.

Official languages

First, a moment's reflection on the constitutional protection to be afforded the official languages themselves. The Act grants the Canadian public the right to be served in the official language of its choice in any head or central office of the federal administration and in any other office where:

- there is a significant demand for communications with and services from that office in such language; or
- due to the nature of the office, it is reasonable that communications with and services from that office be available in both English and French.

It remains to be seen how the Federal Government will interpret the second part of that statement. It certainly seems to be labouring to say something, and we must hope that the something will be generous and far-reaching. The practical issue will always be, however, what level of bilingual service Canadians believe they can afford, both economically and humanly speaking. Like it or not, it is choices of this kind that most affect the success or failure of the Official Languages Act. Putting certain principles and practical aspects of that statute into the Canada Act will not magically alter that fact. It will certainly reinforce the principles, but we should be under no illusion: the practical aspects will still be subject to I-would-if-I-could criteria, and we would be well advised to recognize it. In other words, "significant" and "reasonable" are going to be around for a while, not only as terms of art, but as limiting factors in the range of services available to Canadians in both official languages.

Language in the courts

An aspect of the Constitutional Resolution which has not attracted the attention it deserves is the right to use either French or English in any court established by Parliament. This is not a new right. It is guaranteed under our existing Constitution with regard to the Supreme Court and Federal Court of Canada, and the courts of Quebec and Manitoba.

The right as granted appears to be quite unambiguous. Unfortunately, in the world of law, things are not always what they appear to be. Any layman would think that such a provision confers a right on those who appear before the courts to use the official language of their choice. That is so, but it is only half the story, as is indicated by separate judicial decisions in the past year. In both cases a citizen contended that the right to be heard in his own official language carried with it the right to be served by the courts in question with documents in the official language of his choice. (The documents in question were unilingual summonses, French in Quebec and English in Manitoba.) The judgement rendered in each case was to the effect that the choice inherent in the words "either English or French may be used" applied to *all* parties to the proceedings, including the officers and agents of the courts themselves. The result is that a Franco-Manitoban or an Anglo-Quebecer is not adjudged to have a right to be judicially served in his own language, or to have his case comprehensively conducted in that language. It *may* be done, but according to current judicial interpretation it is not a right.

This anomalous, partial right will be maintained under the terms of the new constitutional agreement, and its current interpretation will continue to frustrate those who think they should be able to be served, heard and judged in their own

official language. It is no small thing to provide the administrative conditions in which that could happen, but we find it difficult to accept that the right of an accused to a trial in the official language of his choice should be subject to the vagaries of provincial language law and policy.

Minority language education rights

Understandably enough, neither service to the public nor language use in the courts has received anything like the attention which has been focused on minority-language education rights. This more than any other linguistic issue in the constitutional debate has provoked cries of confusion, anger and treachery. Is it possible in the midst of so much highly emotional language simply to describe what is involved?

As everyone must know by now, all ten provincial premiers gave their assent in Montreal in 1978 to the proposition that:

Each child of the French-speaking or English-speaking minority is entitled to an education in his or her language in the primary or the secondary schools in each province, wherever numbers warrant.

It was probably inevitable but nonetheless unfortunate that so simple a principle would eventually be translated into constitutional legalese as follows:

1. Citizens of Canada

Mother tongue

a) whose first language learned and still understood is that of the English or French linguistic minority population of the province in which they reside¹, or

Canada clause

b) who have received their primary school instruction in Canada in English or French and reside in a province where the language in which they received that instruction is the language of the English or French linguistic minority population of the province,

have the right to have their children receive primary and secondary school instruction in that language in that province.

Siblings

2. Citizens of Canada of whom any child has received or is receiving primary or secondary school instruction in English or French in Canada, have the right to have all their children receive primary and secondary school instruction in the same language.

Limitations

3. The right of citizens of Canada under subsections (1) and (2) to have their children receive primary and secondary school instruction in the language of the English or French linguistic minority population of a province

Where numbers warrant

a) applies wherever in the province the number of children of citizens who have such a right is sufficient to warrant the provision to them out of public funds of minority-language instruction; and

¹Section 59(2) of the Canada Act provides that this clause will come into force for Quebec when authorized by the legislature of that province.

- b) includes, where the number of those children so warrants, the right to have them receive that instruction in minority language educational facilities provided out of public funds.

No doubt part of the explanation of these drafting complications lies in the fact that the entitlement granted is highlighted against a background of what already exists in the way of minority-language education in each Canadian province. That ranges from a substantial panoply of institutions in some provinces to next to nothing in some of the others. And where realities are so different, and particularly where realities so manifestly favour the national linguistic majority, there will always be room for dark suspicions about a double standard, no matter how straightforward the principle of equality and no matter how honest the intention. This, too, is a factor to be reckoned with in any formula of accommodation between the English-speaking and French-speaking communities of this country: the reality factor, which places the Francophones of North America at a constant numerical disadvantage and hence in a position of natural, chronic and perhaps necessary distrust of the majority.

These realities would by themselves be enough to cope with in seeking an equitable constitutional settlement, but to them must be added the existence of a specific language law in Quebec, part of which is directed to limiting access to English schools. It is at this point that definitional, demographic considerations rear their unfortunate heads. What precisely *is* a child of the French-speaking or English-speaking minority? And how many of them are there?

The Quebec question

It is impossible to expatiate on all the interpretations and misinterpretations that have been given to the "Universal Clause", the "Canada Clause", the "Quebec Clause" or even "Free Choice". Much research effort, both dispassionate and partisan, has gone into figuring out the possible consequences of the various options for the linguistic security of French-speaking Quebec. So much play has been made, on all sides of the question, with "unfavourable hypotheses" and "favourable hypotheses", and with cultural stereotypes and linguistic bugaboos too numerous to mention, that we think that certain points should be stated as clearly as possible:

- any form of straightforward symmetry of English-French rights will always present more *risks* for the French than for the English language in Canada;
- as a result, Quebec has its own specific needs in matters affecting the French language in its own jurisdiction;
- much of the infrastructure for French-language schools and services outside Quebec is so fragmentary as to be hardly comparable with English-language schools and educational services in Quebec;
- notwithstanding all or any of the above, neither the mother-tongue nor the Canada-Clause provisions of the Canada Act really represents either a departure from the ten premiers' commitment of 1978 or an unmanageable threat to the French school system in Quebec.

Because there is a good deal of misinformation and disinformation going the rounds on this last point, and at the risk of antagonizing true believers on either side of the Ottawa River, it has to be said that there are very few immigrants to Quebec legitimately claiming English mother tongue who are not from the United States, Britain, Australia or New Zealand. The image of African, Asiatic or European hordes marching into Quebec under an English-mother-tongue banner is simply misplaced, as is the threat of, let us say, English-speaking Portuguese or Italian immigrants submarining into Quebec after staying in Halifax or Toronto just long enough to pick up their Canadian citizenship.

We are entirely in favour of Quebec's retaining whatever controls are needed to prevent abuses of a legitimate linguistic regime that is favourable to French. But we can only regret the invention, whatever its source, of supposed new threats to the security of French, particularly when they run counter to the apparent willingness of most Quebecers to allow genuinely English-speaking children to attend English schools.

Outside
Quebec Protests that Canada's Francophones are being sold a bill of goods are, alas, much more plausible, in that the linguistic guarantees to be afforded them outside Quebec are a long way from ensuring them the wherewithal to carry on. The view that those guarantees do not go far enough is one we have always shared. They may not exactly justify the description of "a crime against humanity", as they have been called on occasion, but they hardly get the new Constitution off to a good start.

At the same time, unless one expects fundamental transformations of Canadian society to occur overnight, it is best to realize that inroads on existing inequalities will always have to pass through several approximations to get somewhere near the optimum result. In other words, one cannot simply *proclaim* a linguistic utopia. But we could nevertheless have done a lot better by way of identifying the necessary navigational aids. Constitutionally speaking, it is abhorrent that the niggling and ungenerous "where numbers warrant" clause is still alive and well, and that nothing has been conceded to minority control of minority institutions. Having said that, however, it does not altogether follow that we have no more to work with than before. To spurn even one slice of the loaf could be the shortest road to starvation.

We have, for instance, the constitutional assurance that, wherever it is determined that minority-language instruction is numerically justified, the parental right includes the right to have their children instructed "in minority language educational facilities provided out of public funds." This, surely, is grist to the mill of those who believe, as we do, that the right to minority-language education cannot be fully enjoyed so long as the children concerned may only have access to mixed or bilingual schools. In other words, is there not some reason to suppose that the new constitutional language can be taken to mean that the public authorities will be obliged to establish appropriate minority-language facilities to meet a duly recognized numerical demand for education in that language?

Conclusion In any event, the conclusion is clear: barring a new turn of events in the courts, we now have the constitutional arrangements that the Canadian leaders of our era have proved able to frame; and, more disturbingly, we have the prospect ahead of yet more wearisome years of linguistic strife. For our part, we again assert that, at the very least, those provinces which are home to the bulk of our minority populations must sooner or later accept the constitutional entrenchment of unambiguous official-language provisions in their legislatures, laws and government services. Much will depend, however, on the climate of practical conciliation that becoming the masters of our own constitutional fate is able to generate. The British connection has always been, in one sense, the perfect alibi for inaction. Our sights must now be set on fully assuming the responsibilities that are set out in the language rights section of the Canada Act.

All this being said, and contrary to the prophets of doom, we believe the Canada Act contains some statements on language rights which are potentially fair and on which it will be possible to build. In all conscience, however, we can see no prospect of much building being done so long as the larger issue of Quebec's participation is not resolved. At this writing, one can only be aware that a certain unease still surrounds Canada's new constitutional framework and that a major source of that unease is unfinished business on the linguistic front.

Federal Leadership: Reforming Arts

It has always been the task of those who work for the success of language reform in Canada to try to live with a number of opposing forces. At its simplest, this means reconciling the desire of many Francophones to see necessary and practical reforms put fully into effect immediately, if not sooner, with the desire of many Anglophones to buy themselves more time to adjust to the changes of attitude and opportunity that are asked of them.

The President of Air Canada argued before the Special Joint Committee on Official Languages that "the Corporation should not be expected to achieve more or at a faster rate than is realistically possible within the context of present-day Canada". While much depends on what is meant by "realistically possible", it is at least as true that the pace of language reform is unlikely to outrun the leadership, commitment and example demonstrated by the federal authorities. Like the proverbial good gardener, the Federal Government will have to respect nature's laws; but it also needs to know where to support, cut, push and bind so that nature follows art.

We return over and over again to this theme in the hope that somewhere along the way the penny may drop. When will the message get through that, constitution or no constitution, we are a long way from having cleared the minefields of incomprehension and intolerance that encumber our linguistic landscape? The response this year is perhaps more hopeful than might have been expected.

Administrative efforts While the big guns of government continued to be trained almost exclusively on the Constitution, there were a number of signs that the administrative foot-slog-

gers had also received their marching orders. Any impression that the official languages might have slipped a notch or two in the bureaucratic ratings was fairly promptly corrected. The year was marked by two major policy interventions by the Treasury Board and we will look more closely at their implications in a later chapter. Suffice it to say here that they gave the programme a firm shove in a positive direction at a time when the federal performance was looking decidedly jaded.

Interlinguistic understanding

The fact remains that the principles embodied in the official languages effort are easily corrupted by antagonisms that make it difficult for the public to judge them on their merits. The honest efforts of governments, institutions and individuals continue to clash with outbursts of interlinguistic atavism. Granted that the Federal Government may not always be well placed to speak out for linguistic sanity, it is also true that the country cannot afford to see centre stage abandoned to purveyors of strife and suspicion. It is our contention that there are more than enough Canadians who can and do understand the logic, the justice and the necessity of a two-language system for Canada. What is missing is a bit more of the visionary impetus that would enable them to mobilize in our collective interest.

In the absence of political voices prophesying linguistic peace, some calm, reassuring, and above all hopeful, noises from agencies such as the Department of the Secretary of State would help. The fostering of English-French rapprochements is certainly numbered among its tasks. At present any such noises seem to us muted almost to the point of being subliminal. Are we to conclude that the federal keeper of our inter-cultural conscience finds that Canadians have too little to brag about on this score?

Nineteen eighty-one was also the tenth anniversary of the multiculturalism programme, but one would have had to listen extremely hard to hear any reasoned exposition of the future relationship between multiculturalism and Canada's basic linguistic duality. Indeed, it looks at present as if federal agencies are too uptight to ask in public what the connection should be. Yet there has to be a relationship if Canadians are not to waste their time pursuing a variety of incompatible will-o'-the-wisps.

Where the official languages policy itself is concerned, the level of acceptance has risen steadily over the years, but we are still some way from achieving a self-confident and cohesive movement for language reform. Essentially, we still have to overcome a certain hereditary defensiveness that takes the form of aggressive and parochial unilingualism.

To do so means using our considerable know-how to overcome the information vacuum that helps to harden interlinguistic rivalries. Programmes to counter the effects of cultural polarization are altogether too few, too sporadic and too poorly financed. Also important are newer, better alternatives in English-French relations, that would not simply *protect* linguistic interests but offer them a more expansive and co-operative future.

Leadership is hard to define and even harder to demonstrate in a useful way. One of the most obvious ways in which the federal authorities *can* give greater direction to language reform across this country is to challenge Canadian inventiveness. It is the easiest thing in the world to bandy limiting criteria such as "where numbers warrant", which seem primarily to challenge us to invent reasons for non-compliance. But where are the federal incentives to make use of our expanding technological expertise to render such limiting criteria redundant? Where indeed are the policy goals and the public relations work that would give Canadians a truer idea of the linguistic treasures they treat so off-handedly?

Getting even the present degree of constitutional consensus has not been easy. Nor has getting federal institutions to put their shoulders to the linguistic wheel. But, for all their limitations, these achievements have begun to raise the language consciousness and conscience of Canadians. Their expectations are higher and they are willing to do their part. But they still need help from their leaders to know where and how to start.

Special Joint Committee on Official Languages: House Calls

After testing the waters in a few initial sessions in the fall of 1980, the Joint Committee really got into the swim in 1981. In the course of the year:

- the Committee held some 25 public sessions and heard testimony from roughly 30 departments and agencies;
- both Houses of Parliament were heard from, as were central agencies like the Treasury Board and the Public Service Commission, as well as our own Office;
- the Federation of Francophones outside Quebec and the Council of Quebec Minorities, as well as the two largest public service unions, were also given a chance to express their views on how the Official Languages Act is being implemented; and
- the two major elements in the official languages programme, language of service and language of work, were examined, and two corresponding reports to Parliament tabled.

From the relative obscurity of its beginnings in the shadow of the constitutional debate, the Committee began to attract more attention as Deputy Ministers and Corporation Presidents went before it to face questioning by MPs and Senators. Confronted with more or less meagre progress in a number of departments accompanied all too frequently by a familiar litany of excuses, members wondered whether this was indeed 1981, some twelve years after the adoption of the Official Languages Act, or whether they had stumbled into a time-warp.

Whatever their impact on some rather surprised witnesses, the Committee hearings certainly had their trickle-down effects. Senior officials, do not like, any more than the emperor, being told that their expensive raiment is at best threadbare.

The message some of them took home was that the next time they were summoned they would need something more convincing to show.

One issue in particular that was brought into much sharper focus by the Committee's hearings was the quality of departmental leadership and the power of example from on high. Deputy Heads are directly responsible for their departments' official languages programme, and Committee members were able to ask what they had done personally to ensure that the Act and the Government's policies were being respected.

Yes, it was good to know how many bilingual positions the department had on paper, but what had the Deputy Minister done recently to make sure these positions were filled by bilingual employees with an adequate command of their second language? Was he encouraging the use of French in management meetings; did he make it known, for instance, that memoranda reaching the top were given due consideration no matter which of the official languages they were in? And, perhaps most important, was he really aware (and not just briefed the day before) of the linguistic successes and shortcomings in his department? If not, the Committee might reasonably draw the conclusion that his commitment to language reform was not of the highest order.

Language of service

In its examination of language of service, the Committee inevitably brought into relief the lamentably sketchy capacity of many departments outside the bilingual area which stretches from Sault Ste. Marie to Moncton. It came to light, for example, that of 6,500 Canada Post positions in British Columbia only one was designated bilingual, and that none of the 20 Consumer and Corporate Affairs positions in Newfoundland required a knowledge of both languages. Indeed, it quickly became clear that, outside Ontario and Quebec, and to a lesser extent New Brunswick, the number of bilingual positions is so minimal that the Committee might reasonably have concluded, as some prophets of doom have done, that the Francophone minorities outside Ontario and New Brunswick were as good as dead.

We would also like to have heard some official explanation for the discrepancy between the numbers of bilingual positions in the more unilingual French areas of Quebec and the much smaller numbers in the more unilingual areas elsewhere. This anomaly remained largely unexplored, although the Federation of Francophones outside Quebec made it clear that their communities were no less alive and kicking, and very much desirous of receiving federal services in French.

The Committee drew attention as well to the credibility gap between departments' projected or ideal level of bilingualism and their actual on-the-ground capacity. Reams of statistics were produced by the testifying agencies to show how many bilingual positions they had in various places. On examination, however, the Committee found, as we have, that a bilingual position is not worth a hoot if its occupant is on language training or is exercising incumbent rights to remain resolutely unilingual. Even when the employee has a proficiency certificate, either the requirements or the achievement may be so slight as to make his skills all but useless to members of the minority-language community. It was a very rare Deputy

Minister who could give ironclad assurances that the appropriate linguistic service was actually available.

The Committee's first Report to Parliament following its hearings on language of service was a straightforward, down-to-earth document topped off with a number of far-reaching recommendations. Acting on the premise that Parliament can hardly hope to get others to toe the line if it does not respect its own law, the Committee began by recommending that the respective administrations of the House of Commons and the Senate develop more precise guidelines and time-frames to implement the Official Languages Act. The degree to which this recommendation was heeded (or ignored) in the course of the year by the authorities concerned is discussed in Part V in the appropriate evaluations.

The Committee also had a number of helpful suggestions to make on a wide variety of matters relating to government service in the two official languages. One was to do away with the concept of bilingual districts and replace them with a more flexible system of "areas of significant demand", to be determined by the Governor-in-Council upon the recommendation of our Office. Proclamation of such areas would give them a similar legal status to that of bilingual districts. The Committee went on to suggest that the somewhat woolly concept of significant demand be complemented by the numerical and, perhaps, harder to deny concept of "where numbers warrant". And it was also recommended that the notion of offering service actively, rather than simply in response to demonstrated demand, be clearly added to the Act's service obligations.

To our eyes, all of these suggestions have very considerable merit. We hope Government will give them careful consideration as it screws up its courage to amend the Official Languages Act, a step which has now become embarrassingly overdue.

The government policy of conditional appointments, whereby unilingual candidates can be appointed to bilingual positions provided they are willing to take language training, also came under fire in the Committee's first Report. While recognizing the necessity of such a policy as an interim measure, Members saw its continued existence into an indefinite future as a prime contributor to departments' frequently undependable bilingual capacity. They therefore recommended that the Government reinstate its own deadline of December 31, 1983 for terminating conditional appointments. This recommendation stirred considerable controversy, with both the Treasury Board and the Public Service Commission arguing that the pool of bilingual persons simply was not large enough to warrant such a measure. For our part, even if there have to be exceptions when bilingual individuals are not available, we share the Committee's feeling that the time has come to shift the emphasis from the entitlement of unilingual bureaucrats to occupy bilingual positions to the legal and moral right of *the public* to get appropriate services in its own language.

Language of work After the summer recess, the Committee launched into an examination of the second key element of linguistic policy — language of work. It managed to hear

from fourteen federal agencies on this theme before adjourning at the end of the year. If the Committee had been struck by the unevenness of the Government's performance in providing service to the public in both languages, about which the Act is relatively precise, it quickly realized the complexities of establishing an equitable language-of-work regime, upon which the law is anything but explicit. Policies abound on the matter, but there comes a point at which one has to deal head on with the Rubik's cube of human behaviour.

And nowhere is the power of example so important as in the area of language of work. Where the Deputy Minister is himself reasonably bilingual, and makes it known that both languages have a legitimate and equal place in his department, Francophones up and down the line feel freer to use their own language, in written work, among colleagues, and in committee meetings. Of course a certain Francophone presence is necessary to make the French language viable, but again the attitude of the top person and senior staff is most important in ensuring that Francophones are in fact equitably represented at the executive level as much as in other occupational categories.

While not yet ready to formulate recommendations on the subject, the Committee, in its second report to Parliament, did note some preliminary findings, of which the most important were:

- the lack of Francophone representation at senior levels and the harmful effect this has on the ability of subordinates to work in their own language;
- the generally low second-language requirements of supervisory positions, which effectively prevent subordinates from choosing to work in their own language; and
- the limited use of French by Anglophones who have taken French-language training.

Once again, the Committee has zeroed in on a fundamentally important theme: the need for active and exemplary leadership. The admission by the President of Treasury Board that no more than 15 to 20 of approximately 50 federal Deputy Ministers are bilingual certainly lent credence to the notion that French has no place in the boardrooms of the nation. It may also explain what the Joint Committee called the "apparent lack of urgency that Deputy Heads and other senior officials attached to resolving problems which have existed for over a decade."¹

The future The Committee continues to prove its usefulness as an instrument of accountability and we are convinced it can play a very valuable educative role as well. Language reform has been badly explained in this country and there is no telling how much enlightenment might be shed by Committee hearings in, say, Edmonton

¹ Page 22 : 6, First Report to Parliament, Special Joint Committee of Parliament on Official Languages, July 8, 1981.

or Sherbrooke. Learning how other nations cope with two or more languages would also be beneficial in giving the Committee a better perspective on our own achievements in relation to those of others. The Committee will doubtless discover that Canada does not compare unfavourably with most plurilingual countries. Which is no reason to soften their urging for more and quicker progress at home.

The Committee has now asked to be reconstituted in future sessions to continue its work of reviewing the implementation of the Official Languages Act. We and others have waited a long time for an ongoing and substantial Parliamentary contribution to language reform. The Committee's excellent work so far argues forcefully for its continued existence, indeed for making it a permanent fixture. If the Official Languages Act is here to stay, why not the Parliamentary body dedicated to making it work?

Amendments to the Act: Fine Print

In spite of the shortcomings described above, we must in the end welcome the inclusion in the Charter of Rights and Freedoms of specific provisions relating to the status and use of both official languages and to minority-language educational rights. Indeed, we were gratified that a number of the recommendations this Office has made over the past three years regarding the wording of those provisions were reflected in the final text of the Canada Act.

Relation to the Canada Act

The language rights which are to be entrenched in the Charter as part of the supreme law of Canada will clearly have priority over the provisions of any other law. In general terms, this of course meets one of our misgivings about the Official Languages Act. However, it remains the case that the language of the Charter is far from exhaustive, and entrenchment of certain official languages provisions should not be allowed to blind us to the need for amendments to our own Act. On the contrary, the heightened awareness across Canada of the importance of clearly defined language rights makes it more important than ever that certain long overdue amendments be made to the Official Languages Act.

It is essential to realize that, even after the Canada Act is proclaimed, we will still need to look to existing legislation to determine the full extent of our linguistic rights and obligations. For example, the uncertain status at law of the right of federal employees to work in their preferred official language will not in our view be resolved by the Charter of Rights. Some observers have suggested that implicitly including the language-of-work right in the constitution in the words "... equal rights and privileges as to their use in all institutions of the Parliament and Government of Canada" will put an end to the continuing legal debate which surrounds this issue. We are not so sanguine. We believe the best means to forestall what could be inconclusive constitutional challenges on this issue would be to give clear expression to the concept by an amendment to the Official

Languages Act. We also continue to believe that it is an opportune occasion for Parliament to consider a number of other significant amendments which have been put forward in the past.¹ And the matter of bilingual districts remains to be settled as well.

As a general statement of our language rights, the Charter is a significant change. But it remains a small step rather than a quantum leap. It should not become an excuse for ignoring the need to construct as permanent and as comprehensive a statutory guarantee as we are capable of doing. The Official Languages Act still has a lot going for it, and with some refinement to the small print along the lines we have suggested, it should be good for years to come.

Summary of Observations and Recommendations

Canada Act	Official languages rights in the Canada Act are far from comprehensive. They nevertheless form a basis on which to build. We continue to favour a statement of rights that would cover legislatures, laws and government services in Manitoba, Ontario, Quebec and New Brunswick, and establish a more generous minority-language education regime than is now the case.
Federal Leadership	In 1981 there were improvements in the administrative direction of official languages programmes in the public service. What was lacking was consistent personal leadership from the senior levels of government and the bureaucracy, and an effort by federal authorities to explain the official languages policy to Canadians and to situate it vis-à-vis other national goals such as multiculturalism.
Joint Committee on Official Languages	Following careful scrutiny of departmental performance the Committee tabled two valuable reports covering both language of service and language of work. We believe its recommendations should be acted upon by Government without delay. We are also of the view that the Committee should be established by Parliament on a permanent basis.
Amendments to the Act	The essential principles of the Official Languages Act are now incorporated in the Canada Act. We believe however that there remain significant problems, such as those involving the choice of language of work, which are best handled through legislation. The issue of bilingual districts also has to be resolved. We therefore recommend that Government take the earliest opportunity to amend the Official Languages Act to deal with these and other matters raised in previous Annual Reports.

¹ See pages 175-178 of our 1980 *Annual Report* for a full statement of our proposed amendments.

Macro-Management

No one has a monopoly on promoting language reform. The last chapter looked at the legislative and leadership dimensions and what they have to offer. There remains the work of laying out the major orientations of federal programmes to give effect to the Official Languages Act. This falls to the central government agencies, principally the Treasury Board, and 1981 was one of their better years.

We shall want to look in greater detail at some of the changes introduced by the Board in 1981. However, to get things in perspective, let us reflect a moment on where we stand with the Official Languages Act some 12 years after its proclamation. The picture that emerges is a patchwork of good, bad and indifferent.

Indeed, if there has been a besetting vice it is the Sin of Indifference, a listless hope that tokens will suffice. A principal reason for that weakness is that language reform cannot be achieved without a genuine effort on the part of the majority to make room for the minority interest. That interest is generally perceived within the public service as legitimate in principle, but making room as a practical matter has always proved more difficult. We tend to end up with reforms that come equipped with sometimes expensive safeguards for the majority. Even before the Official Languages Act was written, assurances were being given that the operation would be a painless one.

It has taken years for the anaesthetic to wear off and for everyone to realise that if we do not do the thing properly we might as well not do it at all. What this means is that makeshifts and excuses will sooner or later have to go if the federal public service is going to face up to the real implications of equality of status for English and French.

Policy Revisions: Changing Scene

Nineteen eighty-one offered a good opportunity for everyone concerned to consider whether the system was operating as it should. That the authorities felt obliged to introduce various procedural changes was a *prima facie* acknowledgment that it was not. In the course of the year the President of the Treasury Board announced the following measures, among others:

- an undertaking on behalf of federal institutions that, in major bilingual areas, including Montreal, and in Toronto and Winnipeg, services will be *actively offered* to the public in both official languages, rather than sparingly provided where the client insists;
- much increased use of what the jargon mongers call "imperative staffing" or what we regard as the normal and sensible procedure whereby qualified bilinguals are appointed to bilingual positions;

- further raising the standards for bilingual positions, particularly those in the executive ranks and the new management category;
- tightening controls to ensure that bilingual incumbents live up to their requirements and are not paid a bonus for a paper qualification; and language tests that more clearly determine the ability to communicate in the second language;
- more selective use of language training as related to job needs and individual aptitudes, including opportunities for competent and motivated public servants to achieve a high second-language proficiency; and
- more effective use of translation controls.

Offer and Demand: On Active Service

The simultaneous announcement of changes affecting service with changes involving staffing and bilingual positions also gave rise to some unfortunate confusion in the ranks. For many public servants the distinction between a "significant demand locality" and a "bilingual area" is anything but crystal clear. Winnipeg, for instance, is now to be treated as a locality where significant demand must be assumed by all departments *for purposes of providing services to the public*. It is not, however, an area where, according to government policy, French-speaking public servants are free to choose French as *their language of work*. This distinction may seem obvious to the initiated but it was certainly not clear either to the press or to public servants in Winnipeg who called us to find out what was going on. Without a more thorough information effort, co-ordinated by the central agencies, the impact of these very useful policy definitions may simply never reach the shop floor, or may reach it in such a garbled way that the public will still be the loser.

Bilingual Positions: Uneven Numbers

Whether for language-of-service or language-of-work purposes, the central agencies clearly set a good deal of store by efforts to put more bilingual people in bilingual positions. The same intention was even more forcefully projected in the recommendation of the Joint Committee that bilingual persons be required to fill *all* bilingual positions after December 31, 1983.

In point of fact, imperative staffing was used in about 17% of the appointments to bilingual positions in 1981. As indicated in Table 3, Appendix A, this has helped to raise the proportion of bilingual occupants of bilingual positions to 84%, or 50,555 of almost 60,000. It is not so very long ago, six years to be precise, that the figure was approximately half that (25,000 in 1975), and at a time when the levels of second-language proficiency required were generally lower than they are today.

One would like to think that there had also been a growth in bureaucratic performance in proportion to the rise in the number of bilingual bodies. Unhappily,

we know that is not so. And that is why further increases in imperative staffing of bilingual positions must be clearly related to the two basic programme requirements: making the service available where and when it is needed; and encouraging employees to use their own official language as much as possible.

As we pointed out last year, the present distribution of bilingual positions and bilingual people is bound to raise doubts on both scores. In broad terms, departments have several hundred bilingual positions in the National Capital Region or the Montreal area for every one that is supposed to be providing service in, say, Alberta or Nova Scotia. Individual public servants in the so-called unilingual areas occasionally provide exemplary service in the two languages in conditions of great difficulty, while Ottawa-based employees may do very little but sit on their substantial bilingual cushions.

It is of the first importance for the health of the official languages programme that more attention be given to pumping bilingual blood into the extremities where it is at present in dangerously short supply. We would also suggest that, insofar as the rich surfeit in the National Capital Region is not generating the use of French that it is supposed to (see pages 72 and 73), the future focus should be less on raw numbers and more on a closer examination of the distribution and use of bilingual positions. Otherwise, we will be back in the world of official-languages *déjà vu*, hoping for procedural panaceas instead of focusing on results.

Language Training: Trippingly on the Tongue

The revised language training package which was unveiled in the course of 1981 has a number of thought-provoking features. To put it in some sort of perspective, let us consider what has been happening in this area following the last significant changes, which were announced in 1977. Very broadly speaking, language training since that time has been a matter of adjusting to largely unplanned fluctuations in demand. Some conception of the complexity of these adjustments may be gained from the following statistics.

Such, in the broadest terms, is the pattern of use and accomplishment of the language training programme in the last four years. In fairness, we should add the successful completion of a Language Knowledge Examination (the dreaded LKE is not the only measure of usefulness that applies. It can be argued that every student who improves his second language skills adds something to our bilingual reserves and, at the very least, has benefited personally from an exposure to the other language and culture.

However, without disparaging these arguments, it has been obvious for some time that the taxpayer was paying a heavy price for these sometimes less than palpable benefits. One is entitled, in other words, to expect the system to recognize some rules of cost-effectiveness. The central agencies have been wrestling with this issue for several years and in 1981 they announced a number of changes aimed in that direction:

PUBLIC SERVICE COMMISSION LANGUAGE TRAINING

Number of participants and graduates, resources required (person-years and global costs), 1978 to 1981.

	1978	1979	1980	1981
Participants				
1. Conditional appointees to bilingual positions	2,149	1,674	1,463	1,590
2. Occupants of bilingual positions for which standards were raised	85	310	751	568
3. Occupants of positions modified from unilingual to bilingual	779	754	588	451
4. Occupants of unilingual positions	3,875	4,593	5,218	5,900
5. Employees from agencies not under official languages policies	422	943	769	1,598
Graduates (trainees who successfully met the requirements of their bilingual position) ^a	1,771	1,405	1,628	1,463
PSC man-years involved in language training	1,312	799	783	752 ^b
Global costs (\$,000)	31,066	22,148	24,347	26,004 ^b

^a Includes trainees in categories 1, 2 and 3 only. Note also that not all trainees in bilingual positions attempt the Language Knowledge Examination in the same year in which they became enrolled.

^b Estimates for 1981-82 financial year.

Source: Public Service Commission.

- as a general rule, employees must demonstrate the potential to succeed as a condition of access to basic language training at government expense;
- departments are to make more selective use of language training resources, based on an evaluation of what is needed to attain an approved level of bilingual capacity in the department;
- employees who already have some capacity in their second language will continue to have access to virtually unlimited language training outside working hours, subject to departmental approval of its eventual usefulness; and
- departments may also approve advanced language training for any employee who desires and has the ability to achieve a high level of proficiency.

On the whole these are sensible changes, particularly the last item which means that, virtually for the first time, some employees will not so much be taught a second language as apprenticed to its use at a professional level. The new

standards will also mean that language trainees can less afford to treat the experience as simply a necessary step toward achieving a paper qualification. And they should place more realistic responsibilities on departments, employees and language teachers to use their training opportunities to better effect.

At the same time, however, for those whose need or aptitude appears to be low, it may mean exclusion from the opportunity to acquire second language skills at public expense during working hours, and we would urge that every care be taken to ensure that there is no unfairness to employees as a result. It is true that only about 20% of positions in the public service are bilingual, but many of them are heavily concentrated in the more senior levels of the Ottawa bureaucracy. It is at those levels that there may be a risk to professional prospects, and the central agencies as well as departmental managers have a duty to see that it is reduced to a minimum.

Translation Control: Uneasy Riders

Translation is to language reform what public transport is to our cities: sometimes unreliable, often overcrowded, but always indispensable. It also has a way of hiking its rates at intervals just to remind us users that we are a captive clientele. At all events, we confess to mixed feelings toward the amount and cost of translation that goes on within the Federal Government, feelings that lie somewhere between pride in the service performed and irritation toward a necessary evil.

In 1968-69, the federal Translation Bureau translated something in the order of 78 million words at a cost of \$5 million. In 1980-81, some twelve years later, the volume of translation was up to more than 250 million words, not including translation carried out on behalf of Crown corporations or other translation activities of a more informal or ad hoc nature. All this with a price tag of over \$60 million or a whopping great increase, even given more than a decade of inflation.

We are happy to acknowledge that this growing volume of federal translation has resulted in a much greater availability of material for public information in both official languages. At the same time, we cannot altogether avoid a certain uneasiness, not to say desperation, like that of the office worker in TV commercials who is pursued down the corporate corridors by an inexorable tidal wave of paper.

Translation cannot of course be blamed for the proliferation of bureaucratic documentation that consumes our forests and ties up resources that might be more usefully employed elsewhere. But the necessity to produce material in two languages should make us doubly vigilant about preventing waste. The requirements of the Official Languages Act should not be used to justify, wittingly or unwittingly, the simplistic reasoning that more service means more paper means more translation means more cost means more administration means more service, and so on, ad infinitum.

There are only so many ways for us to break out of the infernal compulsion to multiply our translation woes:

- by imposing much firmer limits and controls on the generation of internal documents in any language;
- by developing a co-ordinated publication policy for the Canadian Government which will meet the needs of both language communities without necessarily duplicating every public document in English and French;
- by eliminating whatever portion of the translation load is inconsistent with the official languages policy and with the supposed ability of bilingual public servants to work in both languages;
- by improving the translation process, both by training and graduating better translators and by increasing the use of technical aids to semi-automatic translation which are coming on stream.

The Treasury Board policy statement to which we refer above confirmed that a fair number of documents were sent to translation almost by bureaucratic reflex and certainly with too little regard for their eventual use and distribution. The revised policy rightly stressed the need:

- to provide better information to managers on the proper priorities for translation;
- to make use of the bilingual resources of units in bilingual areas to generate necessary communications in English or French without resort to translation;
- to appoint a suitably situated departmental co-ordinator of requests for translation to see that the guidelines on use and priorities are respected.

Most of these common-sense requirements have been recommended by our Office for some time, and we can only applaud the Board's decision to put them to the bureaucratic community. It will, however, take several months before we have a reliable idea of their impact. Moreover, although they should provide some relief, they do not have much, if anything, to say about the possibilities of curtailing the output of paper which is theoretically eligible for translation, and much of which is surplus to any meaningful human requirement.

A prompt and well-planned use of translation can contribute greatly to the implementation of the Official Languages Act. The present rate of growth, however, is not entirely a reflection of healthy improvement in service. Whatever means may be found to improve the efficiency of the translation process, they will not excuse a much closer examination of the intrinsic value of what is being translated. Radically reducing the paper production of our various circumlocution factories ought to be a prime target of any administration, independently of the translation factor. Add that factor, and the failure to tackle the problem becomes inexcusable.

Programme Costs: High Interest

The figures set out in Table 1, Appendix A, deserve more than a passing comment. There are three things, in our experience, that Canadians want to know about the costs of the official languages effort:

- What is the total bill?
- What are we getting for our money?
- Is the money well distributed?

There is also the continuing irritation of the so-called bilingualism bonus.

Total bill It is probably out of the question to conduct a complete accounting of the costs involved in dealing with Canadians in their preferred official language. What we do know, however, is what those departments and agencies which report to Treasury Board on these matters are able to identify as the costs of specific administrative efforts to attain institutional bilingualism. These are the costs which we have summarized in the Annual Report for the last five years.

If one adds them up over the duration of the life of the Official Languages Act, the total bill is in the order of \$4 billion spread over twelve years. Even in these inflationary times, one cannot regard this as peanuts, but for reference purposes we should point out that, on an annual basis, official languages programmes represent less than 1% of the federal budget. In short, if the programme were really doing everything asked of it, it would be cheap at twice the price.

Value for money The question of cost-effectiveness is more problematical. Measured simply in terms of the federal capacity to provide services in both official languages, the performance is not half bad. Measured against the goals of relieving English-French tensions and fostering a common pride in the value of our national languages, the results may be more questionable. But it could also be said, from that perspective, that the investment has been painfully modest.

In recent years, there has developed an apparent determination on the part of Government not simply to crack down on obvious waste, but to moderate official languages spending virtually across the board. All Canadians will share the view that the wrong way to solve problems is to throw money at them. But we also expect spending to give us some inkling of national priorities, and it is far from clear that fine pronouncements about language reform are matched by a willingness to reach into the governmental pocketbook. On the contrary, real spending on the official languages programmes showed little growth in 1981, and all of that in the low-priority areas within the public service. In programme areas affecting the young and the minorities the decline continued; no brave new initiatives were launched; no sudden access of generosity was visible in contributions to language education; and we still spent almost as much on a wasteful bilingualism bonus for

federal functionaries as on grants to minority-language groups and youth-oriented programmes combined.

Distribution
of available
funds

It has become one of our annual acts of quixoticism to argue that too little money is going to priorities like effective language education in the schools, while acts of employee appeasement contribute to giving the programme a bad name. If anyone is listening, they apparently remain largely unmoved. The last time any serious attention was given to this distributive aspect of a national language strategy was five years ago and its general results now have only a lingering half life. One can detect some shifting within individual budget items but the following questions are not being dealt with at all:

- does the total budget adequately reflect the overall priority our national government is prepared to give to language reform; and
- can the funds now available be made to yield improved results by shifting emphasis from one priority to another?

We would be interested to hear these questions discussed by the Joint Committee on Official Languages and those responsible for government priorities and planning.

The bonus

For those who keep score, let it be recorded that the bonus bill in 1981 was about \$40 million, or \$6 million more than in 1980. There were two main reasons for the upturn: first, the number of recipients who, on inspection, were judged to be unqualified was smaller than anticipated; and, second, another 3,500 qualified occupants of bilingual positions were added to the roll in the course of the year.

We were pleasantly surprised to have some company in our campaign to bring some sense into this matter. The Professional Institute of the Public Service told the Parliamentary Joint Committee on Official Languages that, notwithstanding their reluctance to refuse a benefit, the whole bonus scheme seemed to them ill-advised and open to so many subjective judgements as to be "inequitable, unnecessary and distasteful."

In concurring with that judgement, we might also point out that for \$1 million per annum one could run an information centre for languages in education, or finance several thousand more bilingual exchanges for Canadian young people. The \$40 million paid in bonuses in 1981 represents about 10% of all federal expenditures on official languages. Can we simply go on countenancing such a monstrous comment on our sense of proportion?

Summary of Observations and Recommendations

**Offer and
Demand**

Treasury Board has changed the policy rules to specify localities where demand must be assumed and to foster the "active offer" of service in the minority

language there and elsewhere. To do most good these changes must be clearly explained to the public and to the public servants concerned. This will require a sustained programme of information and publicity.

**Bilingual
Position**

The number of qualified bilingual people in bilingual positions continues to increase. The time has come to get beyond the raw numbers into the distribution and use of these positions. They must in particular be so placed as to ensure effective service in both languages and to provide employees with a real choice of language of work.

**Language
Training**

Changes to language training procedures are welcome. However, we recommend care to ensure that professional prospects are not needlessly curtailed by new access criteria.

**Translation
Control**

Improved procedures are now in place to prevent unnecessary use of translation. They must be firmly enforced.

We recommend as well a co-ordinated attack on the excess internal documentation which gives rise to wasteful translation.

A better concerted publication policy for the Canadian Government would also contribute to more cost-effective use of the process.

**Programme
Costs**

Less than 1% of federal expenditures go to official languages programmes, and the balance of expenditures among sectors no longer reflects national priorities or the relative needs of different groups. We recommend both a substantial overall increase in federal funding and adjustments among component programmes, e.g., to increase the funds available for French-language education for minorities.

**Bilingualism
Bonus**

By contrast, we recommend that the Government reduce growing expenditures on the bilingual bonus or, preferably, eliminate the programme altogether.

Minorities

Nineteen eighty-one was a census year, and we shall shortly have a scientific yardstick by which to measure our demographic hunches. No act of clairvoyance is necessary, however, to know that the news for the official languages minorities is hardly likely to be good.

The figures for Francophones in Alberta or British Columbia may well be boosted by job seekers from Quebec, but the linguistic condition of the established Francophone communities outside Quebec and New Brunswick must be expected to show a further decline. Nor will Anglophone Quebecers be surprised if their numbers are quite visibly reduced. The first may be more due to assimilation and the second to out-migration, but the implications for Canada's official languages demography are manifest in both cases. So much so that one must seriously ask whether there is any power that can stem the tide of linguistic polarization.

It is still, of course, a lot more possible to maintain an English identity in Quebec, whatever difficulties it may entail, than it is for Franco-Westerners of the third or fourth generation to sustain the linguistic and cultural traditions of their forebears. At the time the Official Languages Act was passed, the need to give federal support to Anglo-Quebecers had scarcely begun to be an issue. The priority issue was whether there was a viable French-speaking future for Francophones outside Quebec. The situation of Anglo-Quebecers is still less obviously precarious and is no mere mirror image of the other minority. But they are nonetheless increasingly affected by the curtailment of many of their traditional liberties and by a painful sense of being less than fully welcome in their home province.

Thus, although they are far from symmetrical, the fates of the two official-language minorities seem increasingly intertwined with one another. This point is sometimes hard to get across to those who have power to push those fates in more positive directions. Which is why it must be firmly reiterated for all to hear that both the official and unofficial treatment of French outside Quebec inevitably colours the way in which Quebec's majority perceives the minority in its midst.

Conscious as they both are of the ambiguity and vulnerability of such constitutional defences as they thought they had in the British North America Act, the two minorities were among the most vigorous proponents of solid linguistic rights in the revised Constitution. Their reaction to the events of 1981 is ample proof, if proof were needed, that it will take more than the Canada Act to establish workable conditions of linguistic tolerance in this country.

Constitutional Reactions: Mixed Feelings

The essential hope of any linguistic minority must be to obtain or retain a meaningful voice in the determination of its own linguistic destiny. For that reason, if for no other, the official-language minorities were bound to lay great store by the inclusion, in any constitutional revision, of guarantees that would give them a real chance of ensuring their own survival. It was always in the cards that they would come up short of the absolute assurances that the Parliamentary Joint Committee on the Constitution was asked to include. Perhaps less foreseeable, at least by the minority communities themselves, was the extent of that shortfall.

From our own vantage point as honest brokers for both official-language minorities, we were deeply saddened to see the two groups wind up losers as far as any

genuinely new linguistic deal was concerned. It still remains to be seen, however, what kinds of action are likely to be most useful given the constitutional instruments we have to work with. The scope for useful action will depend quite as much on the quality of the linguistic climate as on legal texts and the courts.

We hope it is not paradoxical to suggest that this climatic factor could in the end work to the advantage of the minorities. The constitutional discussions betrayed some high hopes and sharpened some old antagonisms, but the total effect of debating language problems at the same time as they were being experienced on a day-to-day basis, by real minority populations in full view of their fellow citizens, provided an excellent short course in the human factors underlying abstract language rights.

There is a great danger of depersonalizing members of other cultural or linguistic groups in order to subject them conveniently to the *force majeure* of majority interests. As a result, we are happy to note that surprising voices could be heard from time to time this past year putting in a plea for the minorities. There was, for example, considerable pressure from Anglophone commentators for Ontario to do the right thing by accepting Section 133 of the British North America Act. And there were several instances in Quebec of Francophones berating what is absurd or offensive in the way the Charter of the French Language is applied to Anglophones.

It is difficult to overestimate the value of these more far-sighted and conciliatory interventions as glimmerings of a linguistic future where such things might come naturally. For the present we probably have to live with the sounds of further digging-in as both official-language groups prepare themselves for renewed campaigning. But if it is true that a cause can be strengthened by its trials, these years of struggle to educate ourselves in linguistic civility will not be a total loss. First, however, our minorities have to survive and win.

The Francophone Minority: Lost Horizons

The first reaction of Francophone communities to the present phase of constitutional revision was understandably bleak. With few exceptions, their representatives at every level registered bitter disenchantment with what the mountains of constitutional negotiation had laboured to bring forth. For the most part, however, the initial spirit of despair had crystallized by year's end into a conviction that they would have to work with the rights they had acquired and see they were used to the full before expending more energy to enlarge them.

If we sometimes feel that the Francophone minorities let their rhetorical exuberance get the better of them, we also comprehensively endorse the substance of what they have to say:

- that the viability of French-language communities outside Quebec is hanging in the balance;

- that Francophone young people outside Quebec are particularly prone to the modern virus of linguistic acculturation, chiefly by reason of the electronic media (read: American TV programmes);
- that to give the Francophone communities in Canada a fighting chance to withstand these pressures, they must have educational, cultural and social alternatives which are comparable with those available to other Canadians;
- that legal guarantees, like Section 133 of the BNA Act or a comprehensive law on provincial language rights, are of critical importance to the minorities concerned because they are an earnest of provincial commitment to minority survival; symbolic gestures they may be called, but symbolism is of the essence in these matters;
- that many conditions are necessary to that survival, none of which excludes any other, and that by far the most immediately helpful is to give the minority what might be called a majority voice in, and responsibility for, its own language-related institutions.

The declaration by the Federation of Francophones outside Quebec that, "We are asking for nothing less than the ability, like that of the Anglophones in Quebec, to control our own educational institutions,"¹ may considerably overrate the extent to which Quebec Anglophones actually have that control, but that does not invalidate the pertinence of their proposal.

Control of minority institutions

Nowhere is the value of minority control more apparent than in the contrasting approaches of New Brunswick and Ontario. The greater concentration of the Francophone population in *New Brunswick* has led by stages to the evolution of parallel structures for English and French schooling as well as for certain social services. In 1981 this trend was climaxed by the adoption of a provincial Act recognizing the equality of the province's two official-language communities and their right to their own distinct cultural, social and educational institutions.

The *Ontario* Government, on the other hand, has a pronounced philosophic aversion to minority-controlled institutions for Franco-Ontarians. This we-are-all-Ontarians-together approach is, however, only tenable in practice to the extent that the provincial authorities can prevail on the linguistic majority to treat their Francophone neighbours with unusual, almost saintly, sensitivity and respect. That this asks too much of both the Government and of majority understanding tends to be reflected in the second-class quality of French-language services provided mostly by Anglophones.

Of course it must be recognized that the majority has its role to play in affording linguistic opportunities to fellow citizens, just as it must be realized that it is not in the minority interest to set itself off in cultural exclusiveness from the provincial mainstream. The point must be made very clearly, however, that survival on sufferance eventually means no survival at all. The only linguistic guarantees worth

¹ *Le Droit*, November 25, 1981. Our translation.

having must entail ways of ensuring that the minority has a decisive voice in the most crucial areas affecting its survival. Anything less is mere condescension and a perpetual evasion of the painful realities of language transfer and assimilation.

It is not our intention to detract in any way from the very substantial efforts that Ontario has put into the provision of services to its French-speaking citizens. On the contrary, the provincial authorities have made new and commendable investments in improved legal and health services for Franco-Ontarians. Indeed, in some cases, these have the dubious distinction of proving equal to federal services to the same citizens, if not better (see page 66 for further details).

True, most of the stress is on translated documentation and a gradual bilingualization of existing and predominantly Anglophone institutions, rather than a more direct attempt to reach the minority through its own resources. There is no doubt something to be said, for example, for having the Province assume the cost of providing an official English version of a will that is written in French, but one cannot help noting that it carefully avoids changing the Registry Act to make French wills official in the first place. Nevertheless, in the legal area particularly, the Province's progress is systematic proof that Ontarians are increasingly ready to do the right thing in providing services to Francophones. As this climate evolves, it would eventually be the smallest of steps to recognize openly that Section 133 of the BNA Act calls for little more than what is already permitted in the legislature or under way in the courts and to accept the application of these requirements to Ontario, as they already are or will be applied in Quebec, Manitoba and New Brunswick. A small step for Ontario, a crucial step for Franco-Ontarians, and potentially a decisive step for the future of this country.

For the moment, even if the Ontario record remains a checkered one, it has a wide edge over anything which is now being done in other predominantly English speaking provinces, New Brunswick always excepted.

In *Manitoba*, however, the after-effects of the Supreme Court decision to reinstate official bilingualism in that province have continued to be positive. The provincial government established and staffed a small but significant French Language Services Secretariat and in September the then Premier and four of his principal ministers met with Francophone representatives to discuss the nature and extent of services that might be provided in French.

Not only did the principle of French services visibly gain ground, but all the laws and documents related to the provincial election were produced in both languages and the first court case to be conducted in French was heard in St. Boniface. Meanwhile, more resources are being applied to the translation of the legislative backlog and a number of provincial ministries have been discussing service needs with Francophone groups. The practical gains are still very slight for the moment but there is an encouraging degree of active planning on the part of the Manitoba Government which we hope gives promise of better things to come.

Elsewhere in the country, concessions to Francophone communities were almost as scarce as the proverbial hen's teeth. *British Columbia* very tentatively acknowl-

edged the presence of thousands of Francophone migrant workers in the Okanagan valley by helping to finance a centre for French-speaking pickers and transients. *Alberta* has so far produced no official reaction to the thousands of Francophones who have joined its ranks in recent years. Both there and in *Saskatchewan*, whatever modest advances are being made to acknowledge and respond to the linguistic needs of the Francophone minorities are confined to all intents and purposes to the educational sector.

In *Prince Edward Island* and *Nova Scotia* too the order of the day for the minority was to try to obtain effective French-language education to go along with the newly-acquired right to French-language schools. Acadian leaders in *Nova Scotia* took the view last April that, in spite of grave difficulties, the province's Francophone community now had a reasonable prospect of growth, a view that led to a request for a French-language Bureau of Social Services in Clare County. At year's end, however, the request was still in abeyance. *Newfoundland* now has an advisory committee on bilingualism in the educational sphere, but practical changes are at best embryonic.

Anglo-Quebec: Signs of Life

None of our official-language minorities is likely to remember 1981 with rapturous fondness, but Anglo-Quebecers were, in many ways, treated to an unusually bumpy ride. In the view of some of them, the non-Francophone population in Quebec stands to lose what it gained on the constitutional swings on the roundabout of provincial repercussions.

It was already obvious that the problem was a complex one when the government of that province sided with seven other "dissenting provinces" to oppose a national Charter of Rights, not the least of which were minority-language rights. Its subsequent reaction to the November accord might to some extent be interpreted simply as anger at the turn of events. More perilously for Anglo-Quebecers, however, it also seemed to reflect a pessimistic scepticism on the part of some Francophones about English Canada's comprehension of French fears, and hence the wisdom of any permissiveness toward the use of English in Quebec.

There have always been two distinct schools of thought on this last issue. Even before the denouement of November 5, passionate voices were raised against such reasonable concessions as the adjustment of language testing procedures for professional certification or the granting of greater administrative autonomy to the Heritage Campus of the Outaouais CEGEP in Hull. The counterpoint of newspaper rhetoric — "Bill 101 is being played around with" versus "Easing of Bill 101 not enough says Montreal economic chief" — speaks volumes for the polarization of opinion surrounding the law itself.

But it would be a mistake to think that the linguistic difficulties of Quebec go no deeper than matters of signage and certification, or even schools. Whenever an English-speaking Quebecer thinks that he has reduced the argument to the level of what may reasonably be required to ensure the primacy of French in Quebec, he

finds himself confronting an ideology of a different order: the two-nation or two-founding peoples theory of Canada.

Think what one will of this historico-mythical perspective on the evolution of our homeland, there was no getting away from its impact on interlinguistic relations in 1981. It would hardly be an exaggeration to suggest that, behind court cases and ministerial pronouncements lurks an unexorcised spirit of dualism: the feeling that *speaking* French is not *being* French. And it goes without saying that many Anglo-Quebecers have great difficulty buying the idea that their claim to being authentic Quebecers is somehow permanently flawed because of the way the province came into being or because their family cannot be traced back beyond a mere two hundred years.

If Francophone Quebecers can be divided on the possibilities of coming to terms with "the others", it is equally true that non-Francophone communities are of two minds how best to cope with the touchiness of the majority. Just as Francophones outside Quebec have little choice but to learn English, more and more Anglo-Quebecers are choosing or having to learn French. The problem is that learning French, working in French, lending a hand to Francophone causes, none of this has yet been quite enough to wipe out the Quebec Government's perception that these adjustments are being made from a position of unparalleled minority strength and with a view to having the best of both worlds.

All linguistic minorities lead complicated lives, but what troubles the existence of Anglo-Quebecers is something rather different from the problems that beset Francophones outside Quebec. The provinces of Alberta, Ontario or Nova Scotia have no qualms about the future of English in their midst. Not so Quebec, which feels, rightly or wrongly, that the reinforcement of English on its territory is almost bound to be inimical to the interests of the French language and the Francophone majority. This presents a real dilemma to the provincial government and to Francophone commentators, for what one might call their democratic instincts are ill at ease with explicit or implicit linguistic constraints imposed on citizens in good standing.

Which only makes it sadder to report that the total impact of the year's events on Anglo-Quebecers has not been to enlarge their linguistic liberties. It is true that certain Anglophone associations have become more formally demonstrative in defining their linguistic and cultural birthright. The Quebec Government too has been increasingly subject to direct challenges on the interpretation and administration of Bill 101. And the minority-language education rights expressed in the Canada Act would no doubt create more linguistic breathing space for the Anglophone community. At the same time, the Quebec Government is still challenging the legality of that instrument and, in its present frame of mind, is disinclined to any leniency in interpreting the existing constitution and laws. Since the Blaikie decision of 1979 confirmed the application of institutional bilingualism to the Quebec courts, the Government, aided by a judgement in the Quebec Court of Appeal, has chosen to give only the narrowest and most literal interpretation to that requirement.

While there is no widespread fear that Quebec's Anglophones will be assimilated, no one can question that the language rights they believed themselves to have are being eroded. What began as a legitimate language reform on behalf of French has deteriorated at times into something a good deal less commendable. It is necessary and acceptable that people learn to conform to the general linguistic good; it is not acceptable to make them scapegoats for linguistic problems of national dimensions which are not of their making.

Toward the end of 1981, a group calling itself the Coalition of English-speaking Quebecers¹ published a declaration summarizing its principal grievances and aspirations and called for solutions to be sought in a spirit of collaboration and mutual respect. This seems to us the crux of the Quebec situation: surveys and editorial comment tend to suggest that there is a good deal of sympathy for the language-related difficulties of non-Francophones and dislike for the way they are played down or ignored by hard-liners. It is not easy, however, to win ordinary human acceptance, let alone services, from authorities for whom one's language represents a threat. Fortunately for everyone, not only Anglo-Quebecers but quite a few Francophones as well, there is still a widespread belief that it can be done.

Minority Media: Ashes and Diamonds

One of the most dramatic events to make minority-media headlines in 1981 was the disastrous fire which hit the premises of *Le Voyageur* in Sudbury on the night of October 30-31. The reappearance of the newspaper on the following Wednesday, just four days later, seemed little short of miraculous, a veritable journalistic phoenix.

The way in which the community at large, not just the Francophone community, rallied to the support of *Le Voyageur* surely testifies to the dynamism of the paper's organizers and staff. But it also confirms what we have been saying for some years, that minority-language newspapers can and do make a unique and irreplaceable contribution to the Canadian scene, particularly when they are able to be themselves and not warmed-over, syndicated miniatures of the larger dailies.

Francophone press

The ranks of the Association of the Francophone Press outside Quebec were extended during 1981 by the addition of two new members: a brand-new entry in the shape of *L'Écluse* of Welland and a monthly become twice-monthly, *Le Goût de Vivre* of Penetanguishene. Meanwhile, however, we are sad to report that Shediac's *La Boueille* ceased publishing.

Because the strength of the minority press is in and of the community, their circulation base is often egg-shell thin. Living as close to the survival line as they generally do, they are very conscious of the value of solidarity and self-help on the one hand, and of beneficent subsidies on the other. Their main story in 1981 was the continuing saga of trying to reconcile the two.

¹In January 1982 this organization was succeeded by Alliance Quebec, an umbrella association bringing together non-Francophone groups in the province.

The Association was happy enough, in these difficult times, to maintain overall circulation figures during the year. It was also able to marry the two aims of solidarity and subsidy by creating a commercial operations service which centralizes the necessary demands for publicity from government and private sources. In the period from April 1 to November 30, it virtually doubled the volume of advertising that member papers had obtained in the previous year. Self-help came in the form of the Donatien-Frémont foundation which was set up to provide scholarships and training for Francophone apprentice-journalists outside Quebec who undertake to work for a couple of years for member papers upon completion of their studies.

Anglophone press The Association of Quebec Regional English Media is working along similar lines, stressing the value of their members remaining true to their own nature while benefiting wherever possible from the technologies and types of expertise that they share with similar papers. There were no absolute gains or losses on the Association's roll, but the precariousness of the profession was highlighted by a couple of sick-bed cases. For the moment the worst has been averted, but these brushes with oblivion reinforce the importance of the right kind of government assistance.

Government support For instance, the federal policy whereby departments and agencies are required to make use of minority media to announce and publicize programmes and activities of general interest continues to have a positive effect. Some institutions need to be reminded of this more often than others and more might possibly be done by Treasury Board not just to monitor but to promote the policy. It seems at least reasonable to expect that the recently announced requirement that departments actively offer their services by informing official-language minorities about their availability will play a part in bolstering the original policy.

The Department of the Secretary of State plays several roles in enabling the minority media to do their thing and, by all accounts, plays them well. It provides and pays for suitable inserts which provide information and help pay the bills. It also acts as a confessor-consultant on business management to those papers that are anxious to improve their administration by reducing costs or improving revenue. Last but very important, it helps to organize clinics, workshops and other training sessions where local journalists can learn their trade. In the case of the Quebec papers, the Quebec government has also shown a welcome financial interest in fostering the right kind of professionalism in the minority press.

On the whole, in spite of casualties and regular bouts of touch-and-go, the minority-language press, Anglophone and Francophone, more than repays the public investment in it, and we can only urge that contributions in that direction continue to be as generous as possible.

Radio and television Each year the CBC's accelerated coverage plan inches us a little nearer to the goal of providing radio and television in their own official language to the overwhelming majority of Canadians. It is not only a highly commendable goal; it is a lot more difficult to achieve than impatience might lead one to believe.

Here and there, the plan itself seems to be slipping, as in the case of both radio and TV services to the Anglophone communities of Bonaventure and Gaspé-Est where the deadline of December 1983 is already in some doubt. A number of smaller Francophone communities in the far west, like Victoria, Port Alberni and Powell River, will also have to wait until at least December 1983 before they can tune in to either French radio or television. The case of Francophones in northern Ontario, southern New Brunswick or Prince Edward Island is somewhat less desperate in that they mostly suffer from weakness or unreliability of signals. Technical improvements are in hand, however, and the problem is increasingly one of programming.

Extension of our cultural options can after all work two ways: to stimulate our sense of community or to bury it in alien offerings. The case of CBAFT in Moncton, for example, continues to show that French programming in itself can be more a turn-off than an attraction for local Acadians so long as it is dominated by the metropolitan wares of Quebec.

Regionalization
and the
National
Film Board

The difficulties of reconciling grassroots programming with central standards and planning flared up again in the National Film Board's Regionalization Programme. This time the discontent of the Regional Action Committee for the Acadian programme culminated in accusations of cultural imperialism directed against the mother house in Montreal. The immediate upshot was that the cameras have ceased to roll in Acadia until such time as a new regional team can be put together that both reflects the local milieu and meets certain criteria established at NFB headquarters.

Fortunately the explosion was confined to the Acadian programme and, although unedifying, the incident may yet provide a better base for the sort of collaboration that was envisaged in the first place.

Other Ethnic Groups: A Goodly Heritage

At the heart of a national policy on language and ethnicity is the value which society attaches to particular linguistic and cultural traditions. What we are really asking ourselves is how much common or collective benefit each language and culture represents and what we are prepared to do both to conserve it and use it. These questions are not easily answered. A sentimental feeling that we want to cherish and hold on to everything is balanced by a knowledge that, in the world of languages as much as anywhere, our choices are not unlimited.

It is also a fact of life that where a good many languages coexist they do not all do so for the same purpose or the same reason. It is at this point that the relation between Canada's *official* languages, English and French, and the other languages in use in this country grows somewhat problematical. The Official Languages Act may very well say that nothing in it "...shall be construed as derogating from or diminishing in any way any legal or customary right or privilege acquired or enjoyed ... [by] ... any language that is not an official language", but that does not prevent it from giving a certain edge to the national languages.

In our experience, it is generally acknowledged that this is as it should be, that there are excellent practical as well as political reasons for assigning a national priority to English and French. What people are concerned about, however, is countering the idea that English and French are the *only* Canadian languages worth cultivating. They are wary, and with reason, of any suggestion that confirming the rights of the official languages might entail neglect of the others.

It is our belief that the cultivation of official bilingualism for this country is anything but a signal that Canada cares only for English and French. Quite the contrary, if we hope to make anything out of the improved spirit of tolerance and respect that the Official Languages Act symbolizes, it must also include a renewed attention to the value and use of other languages. For too long, Canadians were content to treat these languages almost as charity cases whose survival could best be left in the hands of family piety or cultural curiosity, and to ignore linguistic resources that are just as valuable and just as hard to replace as any of the other resources Canadians are born to. We are beginning to see that such an approach was not only patronizing but improvident.

The situation of our native languages is very much a case in point. No other languages are either so authentically and aboriginally Canadian and yet their place in national language politics is anything but clear and their condition anything but reassuring. Is it too much to expect that Canada should evolve national goals for all languages that would include at least the following?

- Canada would, in recognition of the many advantages inherent in its linguistic heritage, foster a good command of two or more languages among all its citizens;
- All levels of government would undertake to authorize and develop, particularly but not exclusively within the educational system, institutional means to support the use of languages other than English and French.

It has been said that "language and nationality are haunts of the irrational." Both are most certainly potent in their capacity for either good or evil, depending on what we choose to make of them. Over much of the history of this country we made little except mischief out of either. With our growing linguistic self-knowledge and self-respect, there is a chance that the irrational can be made sane and productive. But only if enough Canadians are prepared to subscribe to a different kind of future, which will put behind us once and for all the notion that there is really only room for one language on the northern half of this continent.

Summary of Observations and Recommendations

Constitutional and Legal Provisions

The language guarantees in the Canada Act are not sufficient in themselves to prevent further linguistic polarization. To do so will require:

- the administrative means to give the minorities a determining voice in the control of their institutions;
- minority-language rights vis-à-vis the laws, legislatures, courts and government services of Manitoba, Ontario, Quebec and New Brunswick.

Minority Media Federal and other efforts to enable the minority press to do their work prove beneficial and must be vigorously pursued.

With the improved technical coverage of CBC radio and television, more emphasis should be placed on the attractiveness and local relevance of minority language programming.

Other Groups All of Canada's language resources are valuable. Governments should go beyond the encouragement of cultural diversity by increasing instruction in languages other than English and French and by providing institutional support for their use in the communities concerned.

Education

Federal-Provincial Relations: Consumer Reports

The curtain falls on another year of negotiations between the federal and provincial governments and there is still no long-term agreement on official languages in education. One is reminded of a wry comment on the Wagnerian Ring cycle: seventeen solid hours of music and we are back where we started, at the bottom of the river.

Canadians have been treated to a four-year performance of federal-provincial negotiations caught in a ring of discord. The leitmotifs of complaint and counter-complaint make tedious music for those who want to see a more stimulating performance in the country's classrooms. While virtuosos on both sides propose, revise and ultimately reject elements of an agreement, Canadian children who should be benefiting from them are waiting at the stage door.

Anyone alive to the relative purchasing power of 1979 and 1981 dollars will see from the table on the page opposite that initial decreases, followed by a complete

SECRETARY OF STATE FUNDING FOR OFFICIAL LANGUAGES IN EDUCATION PROGRAMMES

Breakdown by programme and comparison between 1978-79 and 1980-81.

Programme	1978-79 \$	1980-81 \$	Decrease or increase (\$)
Formula payments to provinces for bilingualism in education	178,113,302	141,951,109	-36,162,193
Payments to provinces for special bilingualism-in-education projects	14,311,975	13,830,240	-481,735
Language training centres for students, teachers, civil servants and the public	1,028,759	258,127	-770,632
Payments for minority-language teachers' colleges	1,017,465	771,581	-245,884
Second-language study fellowships for post-secondary students	2,584,853	2,548,585	-36,268
Teacher bursaries for language refresher courses	2,381,407	2,125,643	-225,764
Travel bursaries for post-secondary students to study in their first official language	36,372	50,231	+3,859
Summer Language bursaries ^a (Number of bursaries)	6,447,916 (7,410)	6,516,848 (6,356)	+68,932 (-1,054)
Official languages monitors (Number of awards)	3,861,300 (1,055)	3,717,780 (931)	-143,520 (-124)

^a Figures for both years represent budgeted amounts.

Source: Language Programmes Branch, Department of the Secretary of State.

freeze, have in effect substantially reduced the resources allocated to these programmes. In light of the recent agreement to enshrine minority-language education rights in a constitutional charter, this ceases to be merely anomalous and is raised to the level of the preposterous.

If these rights are to have any meaning in practice, all those involved in the financing, planning and delivery of minority-language education have to get away from paper promises and find real-world solutions to the myriad handicaps under which they now labour. What is more, the expectation of parents in predominantly English-speaking provinces that their children will have a better chance to learn the language of their French-speaking neighbours can only be satisfied if improvements in the planning and delivery of second-language programmes are also consolidated without delay.

Both these efforts will be frustrated so long as the provincial governments are more interested in defending their turf than in improving the system, and the federal authorities devote the better part of their energies to scoring semantic points about "accountability" and "visibility". This unconscionable wrangling must be brought to an end.

From the point of view of the taxpayer, the lines of responsibility are clear: the Federal Government is committed to financing as generously as possible educational programmes which fulfil national priorities. The provincial governments, for their part, have the responsibility to see to it that this money is used in ways that enable young Canadians to meet their first- and second-language needs to the fullest possible extent. As things stand, federal demands for fiscal accountability and provincial protestations about the inviolability of their jurisdiction have degenerated into an unseemly power struggle. It is the moment for the clients to speak out.

The major consumers have already set out their priorities for a new agreement. Both the minority groups and those whose interest is in second-language training agree that the legitimate expectations of Canadians will not be met unless the Federal Government puts up more money in support of its verbal commitment to effective education in both official languages. Both groups also make a case for the provinces' accountability, not so much to the Federal Government as to the *public*, for how they spend the money.

Compatibility
of the
programmes

In a speech this year to the Canadian Parents for French, the Secretary of State assured parents not only of "the Federal Government's commitment . . . both to minority official-language education and second official-language instruction", but that "these two aspects are compatible and reinforcing". Indeed they must be if we are to have any hope of achieving a reasonable linguistic harmony in this country. But that harmony is threatened as much as anything by the present structure of the programme, in which the legitimate interests of the minority and majority become confused.

In a communiqué issued on the occasion of a meeting of the Council of Ministers of Education last October, the President of the Federation of Francophones outside Quebec outlined an emerging pattern which threatens to sour relations between what should be two natural allies. The overall decline in the birth rate has meant a decrease in the number of French-speaking students enrolled in French-language programmes outside Quebec, while the push for immersion courses has dramatically increased the number of English-speaking children receiving a good

part of their education in French. Since immersion programmes receive federal financial support for the most part from the same formula budget as minority-language programmes, a larger proportion of the money is going every year to support French second-language programmes for Anglophone students, and a progressively smaller share is finding its way into support for Francophones studying in their first language.

The danger is real and government action is urgently required to restore an appropriate balance between these two priorities. One can understand how the imbalance has come about with time, but to leave matters as they stand, without taking account of this development, would amount to a perversion of national language goals.

The logic of the situation requires that the Secretary of State establish a clear distinction between the financial support that goes to the education of French-speaking minority groups and that which is directed to French second-language programmes. It is, moreover, abundantly clear that any attempt to make such a distinction that does not recognize the need to increase the overall level of financial support will do a disservice to minority and majority alike. Even amid the shifting sands of fashionable priorities, it must be apparent that language-in-education programmes represent unfinished business that has to be dealt with immediately.

Both client groups are also very much aware that the Federal Government is only one of the players in the game. The decisions which most directly affect the delivery of programmes are made at the provincial level. The provinces are not too proud to accept large chunks of federal money, but they are equally not shy about claiming exclusive rights to manage their own educational systems. From the consumer's viewpoint, the key question is how good a job they are making of it. How well are they doing individually to develop coherent programmes, and how effectively do the ten of them co-ordinate their minority- and second-language efforts to take advantage of each other's expertise?

Council of
Ministers
of Education

Most Canadians would expect the Council of Ministers of Education to provide logical answers to these questions. They would also anticipate that high on its list of priorities would be the gathering and dissemination of the abundant information accumulated over the past decade about the difficulties and achievements of minority- and second-language education. Consider, for instance, the argument put forward by the Council on teaching English or French as second languages:

Education officials from different provinces who deal with French and English as second languages or with questions of language education often find that interesting and relevant information about language education outside their province has not reached them. One province is struggling with a problem in an area in which another province had already gathered a great deal of useful experience. It is annoying to find this out, often too late, when scarce funds and much effort have already been spent. The need for better communication, the value of pooling and exchanging information, and the

advantage of the provinces' benefitting from each other's experience are beyond doubt.¹

If this is the case in the area of second-language studies, how much stronger the argument where minority-language education is concerned. In this area the Council has taken some positive practical measures over the past year. At their October meeting, the Ministers of Education approved a number of projects which will help put badly needed tools in the hands of those responsible for planning and delivering French minority-language education. Among these projects are inventories of curriculum evaluation and of learning assessment materials; an annotated list of achievement and general development tests in French; and an inventory of French-language teacher training programmes which could somewhat alleviate the shortage of qualified French-language teachers outside Quebec.

Laudable efforts all, and worthwhile as far as they go, but hardly convincing evidence that Council members have fully grasped what is expected of them. The Council's new publication on second language information, for example, announces that its "main purpose is to act as an information clearing-house." Now one important function of the language clearing-houses that exist in countries such as Britain or the United States is certainly to publish information bulletins. It is inconceivable, however, that a quarterly publication of some ten or even twenty pages can come anywhere near filling the information vacuum in which so many of our language educators are forced to work. One does not have to be unrealistically ambitious to suggest that we are still a long way from the information network of which Canada is capable.

This year a group of Canadians from associations concerned with minority — and second-language education, took an important first step in that direction. Representatives of the Canadian Association for French Language Education, the Canadian Parents for French, the Canadian Association of French Language School Trustees, the Canadian School Trustees Association, and the Association of Universities and Colleges of Canada responded to an invitation from the Canadian Teachers' Federation and our Office to discuss a proposal for a Canadian language centre whose primary function would be the collection, co-ordination and dissemination of information on minority- and second-language education across Canada. All the participants at the meeting agreed:

- that there was a lack of and a need for readily available information and mechanisms for exchanging information on official languages in education;
- that a national centre should complement not duplicate the work being done by existing resource and research centres; and
- that the centre's services should operate in such a way that both English- and French-speaking Canadians would benefit and feel entirely at home using them.

¹ *Forum*, CMEC Newsletter, June 1981.

By the end of the year, the Canadian Teachers' Federation had informed the Council of Ministers of the widespread interest in promoting such a system, and consultations were proceeding with a view to defining more precisely the kinds of need that exist and the possible means of responding to them.

The moral of all this, we think, is clear: educators, administrators, trustees and parents are ready to give their time and efforts to outline the educational services and structures which can best respond to the language needs of our youngsters. One must also hope that those whose prime responsibility it is to look after our educational interests will at least meet them half way.

Both minority- and second-language education in this country have made important advances over the past decade. But they have too often come about in the absence of thoughtful and co-ordinated efforts on the part of provincial and federal governments. Canadians of both language groups are determined to improve their children's access to minority- and second-language programmes in a practical way. The following sections of our Report can only suggest how much remains to be done before this goal is met. That it will finally be reached can never be entirely beyond doubt, but too many individual Canadians have made it their goal to accept any turning back.

Minority-Language Education: Promises to Keep

Any satisfaction with the agreement to enshrine minority-language education rights in a Canadian Charter of Rights must be tempered by two considerations: first, the missing signature of Quebec, and second, the actual state of the art. The constitutional gesture is important, just as the absence of a supporting statement about institutional control is regrettable, but the bottom line is still the kind of practical improvements that can be wrung from such rights, be they legal, conventional or permissive.

In that light, we are pleased to record the following highlights of provincial progress in 1981.

French
mother tongue

- The creation late last year, by the Minister of Education of *Newfoundland*, of an advisory committee on bilingualism has allowed Francophone representatives to submit ways of improving both educational and cultural opportunities for French-speaking students in that province.
- In *Prince Edward Island*, Acadian spokesmen had the opportunity this year to present their priorities for French-language education to the Minister's Curriculum Committee.
- New legislation in *Nova Scotia* guaranteed the right of French-speaking students to an education in French in Acadian schools, thereby officially

recognizing those schools already in existence and providing for the creation of new ones where there are sufficient numbers of students. The Minister of Education also established an advisory committee with strong Francophone representation to recommend the best ways for French-speaking students to enjoy the benefits of the new legislation.

- Legislation to implement the recommendations of the Finn-Elliott Report in *New Brunswick* has led to the replacement of the province's bilingual school districts by separate English and French ones and the creation of the first of an expected four minority-language boards within the larger districts.
- *Ontario's* policy of authorizing separate French-language "entities" gave rise to pressures to create such facilities in Alexandria, Geraldton, Blind River, Kirkland Lake and Smooth Rock Falls. Another unit of this type in Hamilton has now become the autonomous École Georges Vanier. And last but not least, Le Caron, the French-language secondary school in Penetanguishene, officially opened its doors to about 100 students shortly before Christmas.
- In *Manitoba*, a joint co-operative committee on French-language education placed French-speaking educators and ministry officials around the table in an attempt to work out solutions to problems regarding minority-language education. By the end of the year this had become the first Provincial Council for French Education which, if its first year of operation proves successful, is likely to become a permanent consultative support to the Ministry's Office of French Language Education.
- An amendment to the regulations of the Education Act in *Saskatchewan* now allows the Minister of Education not only to recommend the designation of schools which offer French-language instruction but also of the levels to which the designation applies, thus redressing the situation which last year deprived Grade 10 students in Vonda of the opportunity to continue their studies in French.

Along with the developments outlined above, the aspirations of Francophone minorities have been steadily growing as well. The time when it seemed more than sufficient to hope for minimal educational guarantees has passed, to be replaced by a desire for minority-language education that is qualitatively comparable with majority education but fully adapted to the minority context.

It must be added that the educational desires of the Francophone minorities are not all of one piece and that different communities will cut their cloth according to the local circumstances. What matters is that their efforts and experiences are no longer isolated but nourish and support each other in ways that were almost unknown ten years ago.

But the expectations that have now been created are unlikely to be met unless we accept and put into practice the fundamental principle of equality, the right of minorities as well as majorities to decide what kind of education is best for their children. It is not on abstract principles but on hard experience that Francophone

communities across the country are building their case for a greater voice in the education of their youngsters. A major study published this year by the Canadian Association of French Language School Trustees distils the experience of more than two hundred of its members in seven provinces and details some of the handicaps that continue to cripple French-language education outside Quebec.

A few illustrations may bring home to English-speaking Canadians what rights they have accorded their French-speaking neighbours. In several provinces the most basic of these rights — the very access to an education in French — depends upon the discretionary power of the school boards or the Minister or the Cabinet. Parents' requests for French-language classes travel lengthy and often hazardous routes through the local or regional boards to the Minister and finally to the Lieutenant-Governor in Council who decides if, how, and to what extent the demand may be met, before sending a response back along the same route. Parents count themselves lucky if the request and response survive all the checkpoints, let alone produce results in the classroom. Little wonder the conclusion arrived at by trustees from several of these provinces was that "an education in French depends entirely on the degree of combativity of the Francophone community".

The trustees reserved some of their harshest criticism for mixed or bilingual schools frequented by both English- and French-speaking students, which are still the norm in most provinces outside Quebec. Some of these schools offer as little as 30 % of classroom time in French; books and materials in French rarely add up to more than one-third of the total library holdings; and the texts that are available are more often than not badly adapted versions or simple translations of English texts which ill reflect the heritage and interests of French-speaking students.

But perhaps the most devastating evidence of how the bilingual school (and indeed the whole structure of French-language education in most provinces outside Quebec) fails to meet its most basic objective is the extent to which French-speaking students are found to be using their own language in the school environment as a whole. In New Brunswick, Ontario and Manitoba, approximately 80 % of elementary students normally use French, but this falls to 65 % among high school students. The corresponding figures for Prince Edward Island and Nova Scotia are 65 % at the elementary level and 40 % in the secondary schools while in Saskatchewan and Alberta the figures are approximately 15 % at the elementary level and 10 % in high school.

This evidence alone should convince us that constitutional guarantees for minority language education may amount to no more than a historical curiosity unless some immediate attention can be given to the many weaknesses of French-language education outside Quebec.

More human and financial resources are the first prerequisite for providing first-rate education in an environment properly adapted to reinforcing a language and culture that is up against the odds. We should also be aiming in each province

at a comprehensive structure for minority-language education, extending from local schools through the administrative levels of the ministries of education. But most of all, the Francophone communities themselves — as those who are most alive to the needs, expectations and problems of French-language education — must be allowed to play the decisive role in choosing what is best for their children.

Not that all the problems would disappear overnight if the means and the responsibility for tackling them were placed in the hands of the minorities. But we could be tolerably sure that our efforts were pointed in the direction where they would do the most good. At least French-speaking educators, parents and students would not feel, in the words of the trustees' report, that they were little better than tenants tolerated within the English school system rather than owners in their own right.

A number of French-speaking communities across the country made formal proposals to their respective provincial governments in 1980 for an increased say in the management of their own educational services. This past year has seen those efforts renewed and new ones added:

- Two groups in *Saskatchewan*, the French-Canadian Cultural Association and the Association of French-Canadian School Commissioners last August put forward to the Minister of Education reasons why the establishment of French-language school boards was critical to the effective delivery of French-language education in that province. At its annual meeting later in the year the Cultural Association passed a resolution declaring the establishment of these boards to be its top priority.
- In *Ontario*, the Franco-Ontarian Education Council, an advisory body to the Minister of Education, responded to a long-standing demand by Franco-Ontarians by recommending that the necessary legislation be passed to enable the establishment of a French-language school board for the some 20,000 French-speaking students in the Ottawa-Carleton region and any other region in the province where the local Francophone communities thought such boards would be viable.
- In *Prince Edward Island*, the St. Thomas Aquinas Society, in presenting its brief to the Ministerial Curriculum Committee, argued that the future of the Acadian community depended upon the extent to which the Acadians themselves were allowed to control their own institutions, their own schools and school boards.

In considering their responses to these requests, our elected officials might do well to keep in mind a distinction between what our French-speaking communities are and are not asking for. The report of French-language school trustees referred to above summarizes the views of Franco-Ontarian trustees with admirable straightforwardness:

What they are looking for is less the subordination of one group to the other, more a joint effort of both linguistic communities to work together.

It is a request that is hard to turn one's back on.

English
in Quebec

While the Francophone minorities outside Quebec came slowly to insist on educational opportunities equal to those enjoyed by the majority, the Anglophone community in Quebec has long enjoyed a full range of educational services in English. Nevertheless, within the denominational structure of Protestant and Catholic school boards, only the Protestants have in fact had majority control of educational services at the primary and secondary levels. English Catholics have always had to work within an administrative system dominated by Francophones.

A decade of legislation and policy changes has placed even these structures in doubt. Uncertainties about the future of English-language education in the province were compounded by Quebec's unwillingness to guarantee minority-language education rights in a constitutional charter. No doubt it can be argued that these reservations were based in some degree on the desire to ensure that an agreement of this nature could provide for truly reciprocal treatment of both official-language groups. Whatever the reasons, however, the failure to arrive at a formulation to which Quebec was prepared to subscribe has deepened the uneasiness of the English-speaking community.

One cause of this uneasiness was the numbers game, which continued unabated this year. Every month, if not every week, statistics were put forward purporting to show, by projection, extrapolation and interpretation of various legislative options, the actual and potential shifts in the relative strength or weakness of the French- and English-speaking populations in the province and its schools.

About the only conclusion on which these calculations were unanimous was that the educational provisions of the Charter of the French Language had indeed increased the percentage of Quebec youngsters attending French schools. It was also clear that the percentage of children in English-language schools had fallen considerably. Even the Quebec Ministry of Education, which has tended to treat some accounts of this erosion as alarmist, could scarcely deny that, overall, the province's English schools were losing enrolment about twice as fast as its French schools.

This shift is particularly apparent when the total elementary and secondary school populations are considered. According to the Ministry of Education's figures, the percentage of Quebec students attending English-language elementary and secondary schools dropped from a high of 16.7% in 1975-76 to 13.8% in 1980-81. But since the major restrictions of Bill 101 naturally have a greater effect on the entry of new students into the lower grade levels than elsewhere in the system, it is not difficult to understand the concern of the Anglophone community about the fact that in 1980-81 only a little over 8% of the student population were enrolled in English-language kindergartens.

Aggravating this concern was the fear that the provincial government's rumoured plan to replace the present structure of Protestant and Catholic school boards by

school councils set up according to geographical administrative boundaries would effectively remove control of English-language education from a number of Anglophone communities throughout the province. Discussing the implications of this proposed change in *Le Devoir*, Jean-Pierre Proulx pointed out that:

A more than century-old tradition, and particularly a revised conception of the place of the cultural communities in a Quebec which is becoming more and more French, strongly suggest that any proposal to abolish confessional school boards must be complemented by another: in our view the right of the English-speaking community to manage its own schools would have to be recognized.¹

Various representatives of the Anglophone community have also proposed structuring educational services primarily along linguistic lines. Whatever solution is eventually arrived at, we must observe that it would be worse than ironic if English Canada awoke to its responsibilities toward the French-speaking minorities just as Quebec was in the process of detaching its Anglophone community from one of its most important means of determining its own linguistic and cultural base.

Another example of the importance that English-speaking Quebecers attach to meaningful participation in the management of their own educational structures was the seesaw saga of English-language college education in the Outaouais region. It seemed last June that the situation had finally been solved to the mutual satisfaction of all concerned: the English-language Champlain Regional College would take over the administration of Heritage Campus, which serves the needs of Anglophones in the Outaouais, from the French-speaking CEGEP de l'Outaouais. In an eleventh hour decision, however, the Minister of Education reversed his decision and appointed a committee to look into the effect that a more autonomous English-language campus would have upon the linguistic balance of the region.

It is, of course, entirely understandable that the French-speaking population should be vigilant about protecting the use of French in this region, but not that French should be protected at the cost of putting down English. Equal access to an education in their own language and as direct a say as possible in running the institutions which deliver it are the fundamental principles of a fair linguistic deal for both our English- and French-speaking provincial minority groups. We can only hope, as we told the Quebec Minister of Education in a letter last July, that the final decision on Heritage Campus will be based upon this principle.

Conclusion The English- and French-speaking minorities ask for no more than a reasonable effort on the part of their political leaders to grant them the means to protect a heritage that enriches all our lives. Nineteen eighty-one provided many of those leaders with a chance to refurbish their principles and to constitutionalize their commitment to minority-language education. So much the better. What needs doing now is to keep after our political leaders till their administrative actions jibe a

¹ *Le Devoir*, August 27, 1981. Our translation.

little better with their principles. The ingredients for a satisfactory and responsive system of minority-language education for Canadians are already largely present, but it will still take some courage and imagination to mix them to good effect. That means that both the provincial and federal authorities must now be as good as their word.

Second-Language Education: School Principles

It is often asked whether Quebec is not going unilingual while the rest of Canada is becoming bilingual. Whatever the motivation behind the question, it hardly corresponds to the realities of second-language acquisition in Canada today. It would be fairer to say that there is a modest trend toward increased bilingualism among English Canadians, matched by a certain resistance among Francophones to the omnipresence of English. Even though it may have decreased in absolute terms comparatively speaking the likelihood of a French Quebecer with a university education having a passable command of English remains much greater than that of an Anglophone graduate having a similar command of French.

Having observed that there is no runaway bandwagon of bilingualism outside Quebec, we can nevertheless point out that there has been a steady increase in enrolment in French as a second language at the elementary level as well as a persistent boom in French immersion programmes.¹ It is a welcome truth that more and more English-speaking parents across the country are joining their Francophone counterparts in Quebec to proclaim a conviction that a knowledge of the second official language should become the educational prerogative of Canadian children everywhere. The Canadian Teachers' Federation is already on record as supporting the *right* of every English-speaking student to study French and to building this right into the basic curriculum as an essential requirement. This kind of interest is extremely encouraging, but it is still a long way from being translated into productive educational practice.

On a more positive note, one might ask what has caused so many English-speaking Canadians to begin viewing French as an opportunity rather than an imposition. Are we finally shaking off the affliction that one British commentator claims is the heritage of both English- and French-speaking peoples: the "subconscious fear that, if we speak [their language] they will stop learning ours"?

There is little question that the apparent inability of English Canadians to acquire French is more psychological than physical, amounting at times to a crippling hang-up about even acknowledging that French might have something to offer. Fortunately, some Anglophones now realize that the trend toward linguistic polarization in this country is bound to become more pronounced unless there is a reasonable measure of bilingualism among the English-speaking population. They are also increasingly accepting the intrinsic value of French both as a national and

¹ See tables 4, 5 and 6, Appendix B.

international medium of communication and as providing an insight into the nature of this country and of ourselves as Canadians.

Many Anglophones have already discovered in French immersion programmes what appears to be a practical and painless way of making sure that their children can share in the process of self-realization. Each year brings new proof, both in research results and in the performance of thousands of youngsters, that immersion programmes can ensure students a high level of competence in their second language at no risk to their command of their mother tongue. So convincing are the results that more and more English-speaking parents are understandably interested in obtaining this opportunity for their children. Yet school boards have all too often been reluctant to meet this demand, and it is important to grasp why. Antediluvian prejudices amongst trustees and administrators? Perhaps in some places, some of the time, but not to an insuperable extent. What is revealed by a recent study of immersion programmes in eight northern Ontario school boards is rather a policy and planning vacuum.¹ In both the long and short run, this may pose a greater threat to innovative language teaching than the prejudices of the past.

And the problem is certainly not unique to those eight boards. Parents, teachers, principals and administrators across the country will recognize in the following list of problems a catalogue of their daily frustrations:

- more often than not immersion programmes are set up on an *ad hoc* basis; little attempt is made to define objectives in terms of educational and vocational aspirations or the kind of linguistic competence to be expected;
- there is no clear notion of how secondary schools will be able to challenge immersion students to increase their second-language competence rather than merely maintaining what they acquired at the primary level, or even slipping back;
- we face a critical shortage of qualified teachers to meet the increasing demand for immersion programmes and an often inadequate training for those who are now in the classrooms;
- some unilingual Anglophone principals feel detached from the process and unable to provide leadership and direction to immersion teachers and students; a comment from one of these principals sums up the malaise: "The French immersion programme is pretty well left up to the classroom teacher. I steer clear of them".

The lack of direction, coherence and well-defined objectives which threaten immersion programmes have developed precisely because it has been too easy to steer clear of responsibility for any kind of productive French programme. None of these problems can be solved overnight, but their existence must be acknowl-

¹ *Politics and Planning in French Immersion*, report of a study conducted by C. Paul Olson and George Burns for the Ontario Institute of Studies in Education, *Orbit*, December 1981.

edged. The ultimate responsibility for dealing with them lies with ministries of education, none of which is ignorant of the phenomenon, but none of which has so far attempted to develop comprehensive curriculum guidelines for French immersion.

Equally vital is the role to be played by our faculties of education across the country. In some cases children are being denied access to immersion programmes because of a simple shortage of teachers. One indication of the dimensions of this problem is provided by Dr. Robert Roy, head of a relatively new programme for immersion teachers in the Faculty of Education of the University of British Columbia. He points out that by graduating 36 teachers a year in a province where immersion enrolment is increasing at the rate of some 2,000 students a year, a university programme which can produce only enough graduates to satisfy the needs of *one* of the 21 provincial school districts that offer the programme is hardly keeping pace with the need.

This situation is not peculiar to British Columbia. Unless more faculties of education across the country institute special training programmes for immersion teachers, we will go on missing one of our best chances to bring this country to a new linguistic maturity.

It is a plea for maturity and enlightened self-interest that prompts the authors of the study referred to above to conclude with a challenge we cannot afford to ignore:

French immersion is an educational innovation that has already developed a momentum of its own. Not only is it here to stay but also it is a mode of education that stands to forge its way into existing school structures at an ever increasing pace. As a result, there is much to be gained by becoming responsible partners in these new demands, rather than remaining passive reactors . . .

Immersion politics

Quite apart from the practical problems discussed above, there are some observers who feel that immersion programmes may engender social or even political difficulties that will bear careful watching. These questions also need to be brought out in the open.

Some parents, teachers and specialists see a dangerous form of "elitism" in current immersion programmes, in part because of the access problems mentioned above. One is tempted to observe that this word is increasingly used in contemporary circumstances to express disapproval when one cannot find anything else wrong. No one disputes that immersion places are limited and probably always will be. The issue is whether the future of a programme like immersion French should be put in doubt because some youngsters may be benefiting from it, but not the population at large.

Have we come so far in the lowest-common-denominator approach to schooling that a successful programme which would be the envy of many countries, and is a going concern for thousands of Canadian students, should cause serious misgiv-

ings because it apparently is not everyone's cup of tea? Equality of access is essential, of course, but if there are parents who conclude that it does not suit their children, or students who, for a wide variety of reasons, find themselves better off in a normal English stream with traditional French instruction, they can perfectly well be accommodated without innuendo to the effect that those who *do* want their children in immersion are somehow taking unfair advantage of the whole educational system.

As for the matter of motivation, parents unquestionably put their children in French immersion rather more for straightforward, sound educational purposes, or because they believe it will improve their chances in the job market, than for reasons rooted in abstractions like national unity or intercultural sweetness and light. But that does not mean there is no spin-off in terms of better relations between the two major linguistic groups. A reasonable knowledge of one's neighbour's language is doubtless not a sufficient condition for improved understanding of his outlook and preoccupations, but it seems to us very close to being a necessary one.

Immersion programmes will obviously continue to raise policy problems, especially for school boards but also for provincial ministries, and indeed for anyone interested in the quality of Canadian education. One of the most troubling of these difficulties is the situation of unilingual English-speaking teachers who are faced not only with declining enrolment in general but in some areas with a shrinking population of youngsters who are following traditional English-language programmes. That this situation presents serious issues of personnel planning cannot be doubted; and they must be dealt with as sensibly and as humanely as possible. But in no sense does it represent an acceptable reason for drawing back from the development of more effective ways of producing functional fluency in French.

We are also told that some Francophones may be doubtful about or even opposed to immersion programmes for Anglophone children. As a general proposition, the evidence for this is scanty, but as we have noted above there is certainly some feeling that the financial pie is a limited one and that too small a piece has gone to Francophone minority education over the past few years. There should be no disputing that minority-language education must always remain the first priority. But this is not an either-or situation: we need *both* effective minority-language programmes *and* sound second-language teaching, including immersion.

At the same time, it is suggested that there are Francophone misgivings that the near monopoly they might once have had in the area of individual bilingualism could be slipping away and that the day might come when *les Anglais* would be almost as proficient as they in the two official languages. There may be something to this, but it is surely a paradoxically pessimistic view. If the situation were to develop in the way those who nourish these fears foresee, there ought to be more and more jobs requiring bilingual skills — in other words, quite enough to go around. What is important is that the more French is spoken, by Anglophones and Francophones, the more it takes its place in reality as well as in theory as enjoying equal status with English.

Core programmes

If we can solve some of the major problems of direction and implementation now hampering immersion programmes, there is every reason to believe that enrolment will continue to grow in the future. That should not blind us, however, to the present reality, which is that well over 90% of all students taking French as a second language and virtually all French-speaking students in Quebec studying English as a second language are enrolled in core programmes. And there is a widely held conviction among parents and teachers that, in far too many instances, these traditional programmes are badly serving our needs.

Students themselves give the harshest verdict of all by dropping out of second-language classes as soon as they can. Nor do we have far to look for their immediate reason for deserting the ship. Core programmes simply come nowhere near doing what is required of them. Regular readers of our Reports will remember that two years ago we cited the abysmal results of a study of French-language competence by the Ministry of Education among Anglophone high school students in New Brunswick.¹ Now we have learned that a study carried out about the same time for the Ministry of Education in British Columbia showed that, after studying French in a core programme for four years, elementary students averaged only 55% in a listening comprehension test. They were missing, in other words, almost one half of what was being said. Not much of a base on which to build communication skills!

As a result of this study, the British Columbia Ministry of Education produced new guidelines, which took effect in 1981, whereby three elementary-level, core French programmes of 50 hours a year may be introduced, with entry points at either kindergarten, Grade 4 or Grade 6. Some simple figuring tells us, however, that even if a student enters in kindergarten, continues through Grade 12 and takes the proposed 100 hours of French a year at the secondary level, the total time spent studying French would only be 800 hours. Is that enough to acquire a reasonable ability in a second language? New core guidelines in Ontario suggest it is not. 1200 hours are considered there to be a minimum for achieving a basic competence in French.

One can only concur with the conclusion arrived at by the French Second Language Commission of the Canadian Teachers' Federation. There is an urgent need for basic research into the aims, objectives, limitations and legitimate expectations of the core programme, the programme which is supposed to meet the needs of the overwhelming majority of English-speaking students.

The need for a thorough re-evaluation of the English core programme in Quebec is scarcely less pressing. The French-speaking parents of that province clearly articulated the second-language expectations they have for their children through a survey carried out by the Ministry of Education a few years ago. Essentially they want the elementary and secondary schools to give their children the second-language skills they will need to have the widest economic, cultural and personal options in a Quebec, a Canada and a North America where English plays a vital role.

¹ 1979 Annual Report, page 36.

There are indications that these expectations are not being met. A recent report on a survey of administrators of English second-language programmes across Canada revealed that a majority of the respondents from Quebec felt English second-language teachers could improve their proficiency in the language and ought to have access to more and better training programmes in second-language methodology.¹

The testimony of three second-language teachers from the Saguenay region adds an eye-witness view of the general situation:

The number one problem is overloaded classes. Generally we have groups of 30 students or more. I wonder if there is any method that could help develop listening comprehension or speaking skills with groups that size, especially when they are not even homogeneous What's more, there are too many classes, the methodology does not work and the physical facilities are inadequate We also lack real English specialists.²

On the result of these deficiencies, the following remarks from the same source are equally eloquent:

To come back to practical results, no more than one or two per cent of secondary school graduates have a command of English, and I wonder if they learned it in school.

Increasing the number of hours a student spends in the second-language class is obviously not a magic solution by itself, any more than is making a second language compulsory. The objective is to ensure that both teachers and students make much better use of the time and effort they do devote to second language learning. It is difficult to believe, however, that we can even begin to make any serious progress toward this goal as long as a second language remains optional, as it is in most provinces. In these circumstances, parents and students can only draw the obvious conclusion that, whatever importance ministries of education profess to attach to second-language competence, languages are not really serious subjects like history, geography, math and sciences, or even physical education.

It would be naïve to pretend that this attitude does not subvert the efforts of language teachers in the classroom. A brief presented by a group of modern language teachers to the Ontario Government's Secondary Education Review Project, following publication of its Discussion Paper in May, paints a vivid picture of the climate in that province's language classes. It will be familiar to French second-language teachers across the country. In most boards, core French classes are only 20 minutes long; itinerant teachers take up to 15 classes a day; often it is the core programme that is dropped to make way for school assemblies;

¹ G.S. Newsham and P. Acheson, *ESL in Canada*, Concordia University, 1981.

² *Éducation Québec*, March 1981. Our translation.

and underlying and compounding all these problems is the disruption caused by unmotivated pupils who know that they can drop out of French after Grade 8. Little wonder that so many students are eager to put it behind them once and for all when they arrive at high school.¹

Comparing our society's increasing second-language expectations with the actual effort going into meeting them in our classrooms, the teachers conclude that we are badly off target:

As a group of language teachers we feel that government, industry, business and education are working at cross purposes. We have noticed that the need for French-language skills affects a very broad base of our society . . . The business world, industry and government itself all advertise regularly in the *Globe and Mail* for positions where "French would be a definite asset".

Educationally speaking, we appear to be moving in an opposite direction to current trends. As the need for French-language skills increases, we find that French is taught in elementary schools in less than optimum conditions; pupils in Grade 8 are opting out of French; the study of French is optional in secondary schools; and universities have dropped their language requirements.

The teachers' reasoning seems to us unquestionably sound; indeed, we argued along similar lines in our own presentation to the Review Project. In the circumstances, we can only regret that it advised "with some reluctance" against making "the study of any second language compulsory in secondary schools".

Good fiscal and planning sense by themselves suggest that we correct the waste and confusion that is undermining our efforts to give the next generation of English- and French-speaking Canadians a chance to be really at home in both of the country's official languages. But there are other reasons. Writing recently of his experience living in Spain and learning the language of its people, a British journalist put it this way:

As I moved into the language more and more, I felt altered by it. To enter another language is to assume much more than a vocabulary and a manner: it is to assume a whole implied way of being.

This country's chances for a better linguistic future are predicated on the extent to which we make it possible for Canadians to know, understand and feel each others' way of being. The United States Secretary of Education recently chided his compatriots in these terms: "We are a bunch of monolingualistic bumpkins and American education is to blame". How much more culpable is the education system of an officially bilingual country that cannot demonstrate enough self-interest to do what is necessary to graduate a reasonable proportion of functionally bilingual citizens?

¹ See Tables 4 and 5, Appendix B.

Universities: Budding Groves

Canadians look to their universities to give academic consecration to the values that our educational system as a whole is assumed to be pursuing. This point has been affirmed by Dr. H. H. Stern, until recently the Director of the Modern Language Centre at the Ontario Institute for Studies in Education, in the following terms:

Universities can, and in effect do, exercise an enormous influence on all other phases of education in a given field of study. . . universities have the power to give shape and substance to the view a society takes of the field of learning in question.

Accordingly, in light of what we all know about this country's linguistic challenges — and the extent to which our social well-being hinges upon meeting them successfully — we may be forgiven for asking once again whether Canadian universities are seriously facing up to their responsibilities vis-à-vis Canada's official languages, and if not why not.

Let us first be clear that we are not interested in whether the universities should concern themselves with language learning as a polite accomplishment like piano playing or personal grooming. What we are talking about is ensuring that those Canadians who aspire to the highest levels of education, and potentially to positions of leadership in our society, are being attuned to the linguistic environment in which they will be called upon to act.

For some time, the commonest response to any suggestion that the universities had a role to play in this area was that languages were best acquired at a more tender age and that the seats of higher learning should therefore be able to take such skills and sensitivity for granted. This blind-eye argument is doubly specious in that it not only chooses to ignore the often deplorable linguistic qualifications of candidates for university admission, but also fails to acknowledge any responsibility on the part of the universities for creating standards to which young language learners can aspire while they are still in secondary school. Unless the universities mean to divorce themselves completely from the workaday life of this country, such dilettantism simply will not wash.

It is as plain as the nose on one's face that, in a relatively short space of time, thousands of English-speaking students with some real proficiency in French will be looking to the universities to provide opportunities to perfect and channel those skills. Thousands of others who have not yet reached that level will nevertheless be asking for programmes that will turn what they have by way of language skills into something more useful. With such unmistakeable graffiti on the hallowed walls, what plans do the universities have in hand to cope with the future?

There were, be it said, some faint stirrings of academic consciousness in 1981:

- The Association of Atlantic Universities established a committee last spring to examine what its member bodies are doing to promote a knowledge of French as a second language and how their efforts might be intensified.

- A study group on the French language at the *University of New Brunswick* came up with the important recommendation that "the University should immediately commit itself to the principle of offering a variety of courses taught in French, including sections of introductory courses, beginning no later than 1985". This recommendation has now been approved by UNB as a formal commitment. Our compliments to all concerned. *St. Thomas University*, also, in New Brunswick, continues to offer its immersion semester with considerable success.
- *Dalhousie University*, meanwhile, has created a committee to examine the possibility of second-language requirements and has a lively French Language Centre to provide the extracurricular exercise which is so much needed.
- At the other end of the country the *University of Saskatchewan's* Centre for Bilingual Education in Saskatoon officially opened its doors and foresees a whole range of useful activities related to the teaching and learning of French. The *University of Alberta* recently published the report of a Senate Task Force on Second Languages. Among other things, the Senate has now approved their recommendation that "the University take a leadership position in enhancing the role of second languages by encouraging its faculties to examine the merits of introducing (or re-introducing) a second language entrance requirement".

All well and good, as far as it goes, but one cannot help detecting overtones of caution in these positive developments, as if second-language learning were of questionable respectability, an academic arriviste from across the tracks. Certainly it must be said that university initiatives to encourage even a minimally decent second-language performance from their students are anything but earth-shaking. In particular, although there have been isolated instances of the reinstatement of language requirements, there has been no systematic attack on the regrettable trend of the mid-sixties which resulted in their virtual abandonment.

The exasperated question still begs to be asked: if a proper university education in Canada was judged contingent at that time on acquiring some second-language skills, is it less so now? If we have learned anything in the last fifteen years, surely it is that our cultural integrity as Canadians rests in considerable measure on a piece of extraordinary good fortune. We not only have two national languages, an unparalleled world-wide currency but also many others which offer obvious cultural and practical benefits. To disregard all or any of these advantages is carrying our national self-neglect to extraordinary lengths.

If we believe, as most Canadians say they believe, that both the country and its young people stand to benefit from effective second-language acquisition, then we must ask ourselves in what ways the universities can logically and properly do something to help. There are three things which need doing without delay:

- reinstate a second-language requirement that would help give definition to our often lackadaisical language programmes at the secondary level;

- devise second-language learning experiences that are appropriate to the university context but still prepare graduates for the practical linguistic tasks ahead of them;
- tie in the acquisition of second-language skills as much as possible with providing access to new sources of knowledge and broadening the understanding of Canada's social and cultural diversity.

On the first of these points, let it be clear that we are not advocating the sort of universal requirement that would prevent people from graduating in dentistry or animal husbandry without a knowledge of French. The point is that, if there are to be core requirements for entry to or exit from, say, faculties of arts, a second-language requirement (not necessarily in French) should be among them.

As to the learning experience itself, we have to break the academic moulds that treat language as no more than an exercise in philological decoding or a passport to arcane literary information. What is important is that valuable functional information be taught *in* the target language, so that the educational experience itself becomes a means to greater proficiency. Nowhere is this need more obvious than in the case of young Anglophones who have completed their studies in English in Quebec who may wish, on graduating, to enter one of that province's thirty-nine professional associations. To obtain a licence to practise they must pass a test of their ability in the French language. In the circumstance, it does not seem unreasonable to associate the learning of French as closely as possible with the process of acquiring professional skills.

The third suggestion is perhaps difficult to describe without sounding boy-scoutish, but in substance it is fundamental and important. Students in the social sciences, no less than students majoring in the so-called language arts, need to become involved in projects and activities that bring them as directly as possible into contact with the milieu and the traditions of Canadians of the other major language group. It ought to be virtually a definition of the highly-educated Canadian that his university years have included an exposure of this kind. And the only reason they do not, if we may speak frankly, is that too many of our universities are simply not equipped, except in a very limited way, to handle this aspect of Canadian education. This must be made to change.

In holding our universities up to critical examination on the language issue, our principal concern must always be to prevent future generations of Canadians from remaining prisoners to hereditary language problems. The universities, one hopes, will one day be in the forefront of the linguistic liberation movement in Canada. For the present, they are not exactly burning their academic gowns.

Exchanges: Joint Adventures

Nothing could be more instrumental in freeing young Canadians from linguistic xenophobia than the bilingual exchanges that take place every year. All the

experts agree that there is nothing quite like using a second language in its own natural environment to complement formal learning and generally predispose us to a healthier view of our linguistic neighbours.

Many thousands of young Canadians have been part of this experience over the years. We ran into one this year who was working in a French restaurant in Kelowna, three or four years after taking part in an exchange, who not only handled the language with confidence, but remembered the experience with obvious gusto. A more systematic evaluation of the programme conducted recently by Simon Fraser University took a closer look at its effects on the participants.

In addition to commenting on the noticeable increase in their fluency in the second language, exchange students expressed their happiness in meeting people from the other province, noted "they were just like us" and praised the hospitality of their hosts. The informality of the setting, the need to use the other language anyway you can, the sense of confidence that comes with being understood, all these things contribute to the "significantly more positive attitudes" to the other linguistic group that the researchers discovered. Parents as well as teachers may become involved in the learning process and experience the pleasures of contact with another culture, one that is familiar without being the same.

Only families which have shared these experiences know how much they can do to dissipate linguistic smoke-screens. They must be lived to be effective; and they must provide the cumulative benefit that is their goal more Canadians must be able to participate. But the logistical problems are not made any easier by runaway transportation costs or organizational frictions.

That is one reason to rejoice in the nuptials celebrated in 1981 between the Bilingual Exchange Secretariat and *Visites Interprovinciales*, two organizations dedicated to the same ends but hitherto working separately.¹ Between them they were responsible for 10,500 exchanges in 1981. In tandem, by combining both their financial and administrative resources, they hope to raise that figure to 14,000 in 1982.

But even growth on this remarkable scale is not without its shortcomings. Much of the traffic, for example, is still confined to exchanges between Ontario and Quebec, the neighbouring provinces that pioneered these programmes. What is needed is to tap some of the entrepreneurial drive that is available right across the country and get it working for interlinguistic exchanges at every level. Another largely self-imposed restriction that prevents these programmes from doing all the good they are capable of is the age limit which Open House Canada, the principal federal financier behind exchanges, continues to impose on the eligibility of candidates. By lowering the limit from the present fourteen years to, say, twelve, the programme would bring within its scope many students who would be at least as susceptible to its benefits as the over-fourteens.

¹The new, combined organization is now known under the name of the Society for Educational Visits and Exchanges of Canada or SEVEC.

The real villain of course is not the arbitrarily determined age limit but the insufficiency of funds to cope with all the potential demand. That the programme needs more federal help is no less clear than it was a year ago, but we also know that it should not be so predominantly the ward of the federal authority. As *Visites Interprovinciales* and the Bilingual Exchange Secretariat were well aware when announcing their betrothal, "... any future growth, and the expansion of our services across Canada, will necessarily involve greatly increased support from non-governmental sources and from other provincial governments."

In 1981, a total of around 22,000 exchanges were reported by the organizations already mentioned and other bodies such as the Canadian Council of Christians and Jews, the Forum for Young Canadians and Open House Canada itself. However, this annual figure continues to fall well short of the numbers that could be enlisted if the programme got all the backing its success deserves.

Anyone who has reflected on the process of language reform will gladly testify that, where there is mutual confidence between language groups, the sky is the limit, but where there is not, no amount of administrative coercion will make up for it. The idea that knowing another Canadian language and culture enlarges our sense of individual and national self-worth can only develop fully if we are allowed to test it out in practice. For that to happen, several attitudinal and administrative conditions have to coincide. First, governments must be made to realize that their constituents want it to happen and want them to be a lot more dynamic and forward-looking than they have in the past. But beyond governmental assistance, the value of bilingual exchanges lies in the personal investment of parents, organizers and, above all, the exchangees. More generous federal criteria and contributions are still very much desired, but the more that exchange programmes can broaden and diversify their support and their interests, the more certain it becomes that they will change the future linguistic face of Canada.

Summary of Observations and Recommendations

Federal-Provincial Relations

Further progress in minority-language and second-language education in Canada is hampered by under-financing and federal-provincial wrangles. We strongly recommend that:

- the Federal Government increase the funds available for these programmes to ensure that mother tongue education for the minorities receives adequate financing, while not downgrading second-language education;
- provincial governments account to the electorate for how the money is spent;
- both federal and provincial authorities collaborate in developing a national information centre and clearing-house for information on languages in education.

Minority- Language Education

Gains in this area are largely piecemeal. The priority needs are to provide the minorities with as much educational autonomy and control as possible; to augment financial and human resources; and to work towards a comprehensive structure for minority-language education in each province.

Second- Language Education

This field is marked by a general lack of functional goals, of continuity and of planning. In our view, the provincial authorities should be working to:

- establish meaningful, functional second-language standards;
- devote enough continuous curriculum time to their accomplishment;
- develop the necessary expertise and classroom material; and
- make parents and students aware of the value of second-language skills.

Universities

The universities are not giving the lead to be expected of them in language education. We suggest that they move as soon as possible;

- to reinstate second-language requirements;
- to develop language programmes to benefit graduates for Canadian and world realities; and
- to adapt language learning to enlarge understanding of our cultural diversity.

Exchanges

Bilingual exchange programmes are too narrowly based and too dependent on limited government funding. We therefore urge that:

- more provinces, parents and children become involved;
- financial resources be solicited from a wider range of sources; and
- the age criteria of Open House Canada be broadened.

A Final Word

Fortune Cookies

We may be the only interested party not to have commissioned a poll in 1981 to tell us what Canadians think about the linguistic world they live in. To tell the truth we would find it hard to formulate questions that did not contain assumptions about the right kind of answer. That may be why so many of the poll statisticians

strike us as the linguistic equivalent of the proverbial Chinese meal: colourfully arranged, something for everyone, and leaves you feeling empty after half an hour. While the numbers themselves suggest something like the stability of science, the ambivalence and contradictions of the results are perhaps a better indicator of the public mood.

Our own method, apart from the constant professional walkabout of listening and talking to people with language questions on their minds, is chiefly one of peering into the steamy entrails of the media. With various provincial elections, appeals to the Supreme Court and a general constitutional dust storm on the go, one hardly expects to find either the public or the press in their most soberly reflective vein. And, on the whole, they were not.

On the face of it, it was a year when language differences were exacerbated rather than the reverse. Occasionally, to some effect, the voice of the turtle was heard in the land, bidding us go easy on the rhetoric and give our linguistic paranoia a rest. A reminder in the *Edmonton Journal* that contrary to popular myth Francophones in the West are "far from imposing themselves" but rather "are a quiet lot, desperately afraid of provoking backlash by making themselves obvious" was a case in point.

But a certain stridency was nevertheless the flavour of the year, and one that must make us wonder how deep these language differences really run. Is there really a gulf fixed in nature or are we all just showing the wear and tear that is the price of making a new and better linguistic start? Many Canadians are inclined to feel that the necessary clamour for language rights has put a premium on difference and distracted us from the values and goals we have in common. As a judgement on the state of the nation that faces us in the short term it is hard to quarrel with that feeling. No less importantly, however, we must be able to see beyond it and consider the probabilities that Canadians, and Canada, may eventually be the better for it.

At present there are too many unresolved questions of linguistic equity to make such survival a prohibitive favourite. At the federal level and in every province there are still enough tangles to keep us occupied for years to come. But the object of the exercise surely can never be to have one set of Canadians constantly squabbling with another set of Canadians to achieve the more or less formal recognition of something called a language right. What we are trying to do is create a context of mutual respect in which perpetual linguistic hassle becomes unnecessary.

Laws help, everything helps, to the extent they contribute to greater linguistic maturity. At present one can only be reasonably sure that such maturity is not only possible but is demonstrated daily by an increasing number of Canadians, old and young. We must carry on with our hopes for a while yet: the old insecurities and antagonisms are a long time dying and we have not yet fully faced up to what it costs to have a genuinely bilingual Canada or how to live our principles more practically and consistently.

Language of Service

The federal authorities have been very slow to realize that a theoretical capacity to provide service in English and French is one thing, whereas actual opportunities to avail oneself of those services in the minority official language is something very different. This note was hit hard and often by the Special Joint Committee on Official Languages as members sought to grapple with the ghostly forms of allegedly bilingual people in marginally bilingual jobs. Phantom capacity has been a feature of our professional landscape for so long that we had begun to wonder whether we were alone in finding it illusory.

What's
the problem?

Since an extraordinary amount of everybody's time and effort is spent massaging definitions and pursuing the greasy pig of statistics, it seems to us important to return once a year to the basics of what the Federal Government is trying to do and what is preventing it from doing it. If, as we believe, 1981 was an above-average year in some respects, it could be because federal institutions were at last running out of ways to avoid the real problems of serving Canadians in both official languages.

A moment's consideration makes it plain enough that a number of problems stand between the ideal of service and its realization:

- the very wide differences in the availability of services in English and French at the time the Official Languages Act came into force in 1969: the problem of the unequal start;
- the dispersion of English-speaking and French-speaking communities across Canada in relation to federal offices: the problem of mobilization;
- the different linguistic expectations of our two official-language minorities: the problem of providing food to the linguistically starved;
- the second-language capacities of Francophones and Anglophones: the problem of creating a fit between needs and abilities.

The whole history of the Official Languages Act could be written in terms of these issues. Simplified even further, the implementation of the Act boils down to an effort to raise the federal capacity to provide its services in French to something like parity with its ability to provide them in English. Whereas most Canadians of both linguistic persuasions have long taken for granted that services would be provided in English everywhere, corresponding expectations about the availability

of services in French have always been much more modest. To achieve parity in those circumstances is even more difficult than it sounds.

All of which may partly explain, even if it fails to justify, the lingering and inglorious skirmishes over "significant demand". Charged by Parliament to provide services in French as they normally provide them in English, many federal institutions in fact chose to make available in French only such services as could be impersonally provided through translated writings, or had traditionally been offered by Francophones to Francophones, or could be wrung from reluctantly bilingual Anglophones by abnormally persistent French-speaking members of the public.

It has taken the best part of twelve years for the message to penetrate that these prevarications cannot by any stretch of the bureaucratic imagination be made consistent with either the letter or the spirit of the Official Languages Act. Although the convolutions of significant demand still occur in federal agencies' correspondence, or in testimony before the Special Joint Committee, something has at last been done by Treasury Board to blow the whistle on the worst abuses of this kind.

Department Watching: Question of Convenience

Essentially what was happening was that federal institutions were answering complaints to the effect that service was not available in terms such as these.

From Via Rail —

VIA's language training programme is an ongoing process which, combined with our preference for recruiting bilingual candidates and our efforts to improve our position vis-à-vis the unions, will eventually enable VIA to serve all passengers, in all its trains, in the official language of their choice; or

From Customs and Excise —

As you can imagine, the demand for service in French in Regina is very slight. That is why management decided that it was not necessary to designate a position as bilingual. To mitigate this situation, however, the Regional Receiver decided to identify a bilingual position in the Regional Office. He has, moreover, issued instructions to all his staff on how they are to handle any requests for service in French; or

From Parks Canada —

When a French-speaking visitor is identified at the gateway kiosk and requests services in French, the attendant contacts the Information Booth and requests the services of a bilingual employee. The French-speaking information attendant then talks with the visitor on the radio, and arranges to meet with him/her.

We were struck by the common assumption in this kind of response that requests in French are something of a curiosity, and the implication that congratulations were almost as much in order for tackling the manifest inconvenience of laying on service as for the services themselves. We cannot recall receiving this kind of elaborate shrugging off of responsibility where English was the language of minority demand. We may be told for our pains that over 8,500 Francophones in Hamilton do not warrant a single bilingual position in the Department of Health and Welfare, but we are spared such arguments when it comes to an Anglophone population of comparable magnitude in, say, Sherbrooke, Quebec.

Such departmental reactions to complaints are traceable to a too often deliberate misunderstanding of what is meant by providing service. A service that is not clearly, consciously and actively provided in that language cannot, in any useful sense, be described as being available. If that seems obvious to the sympathetic reader, it has not always been so to local managers or even to the purveyors of government policy. Nineteen eighty-one is therefore worth remembering as the year in which the Treasury Board finally, albeit cautiously, embraced the notion that service that is not actively offered is not service.

Active
provision
of available
federal
services

The policy revisions announced by the President of the Treasury Board during his appearance before the Special Joint Committee on November 10, 1981, included the statement that:

... by April 1, 1982, departments providing services to the public across the country must actively provide those services to official language groups in their own official language in New Brunswick, Montreal, the eastern townships and parts of Gaspe; in northern and eastern Ontario, as well as in Toronto and Winnipeg. This is the first time ... that the government has stipulated an absolute obligation to provide services to the minority public in designated areas of the country.

Two notions come together here. One is that, in the areas designated, the provision of service will no longer be conditional upon proof that there is significant demand: it is to be taken as read. The second is that the appropriate institutional response is the *active* provision of service. Which means what? There are a great many components to the idea, but it may best be summarized by saying that the same care and consideration will go into making sure the linguistic minority can take full advantage of the service in question as goes into communicating and making it available to the linguistic majority. Hence the importance of Treasury Board's decision also to require departments "to inform official-language minorities of the availability of these services, and enable them to comment on the quality and availability of federal government services."

All this is to the good. Without wishing to play dog in the manger, however, there is one inevitable question. These policy revisions appear to take care of the issue of demand within the areas or locations specified, but what are Francophones in Vancouver or Edmonton or Anglophones in the Laurentians or on the North Shore to conclude about the availability of federal services in their language? All that the President of the Treasury Board had to say on this topic was that, in other regions,

the Board would review the situation with departments with a view to ensuring "a better and more consistent delivery of services to those minorities".

Outside bilingual areas Just how variable in quality and inconsistent in delivery those services are was highlighted by a report produced by the Windsor Branch of the French-Canadian Association of Ontario last October. One aspect of the research consisted in an analysis of the availability of bilingual services at federal, provincial and municipal offices in the Windsor-Essex area and in the towns of Windsor, Chatham and Sarnia. As a general finding, it transpired that only about 60% of the federal offices contacted had any bilingual capacity at all, as compared with about 80% of provincial offices. Of 16 federal services contacted in the Windsor-Essex area, only four identified the office in French as well as English and only six had someone on staff who could deal with the client in French, although two more could handle the request by relaying the call to Toronto.

When services in French are that unreliable in Windsor-Essex, which has a well-recognized minority-language population, when indeed *provincial services* apparently surpass the much touted federal effort, what can one expect in British Columbia or outlying areas of Quebec? The answer, with all due respect to the assertion that the programme is "making steady, healthy progress on a broad front", is not very much. With rare and luminous exceptions, the federal service that is available to official-language minorities beyond the so-called bilingual belt remains, at best, thin and reactive.

Knowing the public There are well-attested reasons why this is so. It is a fact of life, for instance, that the more sparse and isolated the minority the less linguistically assertive it is. But there is also, in far too many cases, a total absence of desire or effort on the part of the federal offices concerned even to identify their minority public, let alone to consult them or respond to their needs.

We do not mean to suggest that it is an easy thing for federal offices, most of them all too conscious of their linguistic limitations, to set up a productive dialogue with official-language minority communities. And the latter do not want and cannot afford to carry on a multiplicity of unproductive linguistic feuds with federal institutions to which in turn they may appear only as a scattered annoyance not worth the trouble of sustained services in the minority language. Indeed, the initial level of mutual unawareness or incompatibility is often so high, the range of services so considerable, and the opportunity for imaginative solutions so limited that we wonder whether the time is not ripe to stop letting each agency fend for itself and look toward more effective means of consultation and more concerted use of scarce bilingual resources.

Getting action This seems to us a natural extension of Government's stated desire to achieve maximum consistency of service and to see that minority communities are properly informed. At present the provision of federal services in the minority language is a discouraging patchwork of inaction and half measures. What is most striking from our perspective is the extreme slowness of most departmental action to meet a request for service or a complaint. Getting a reliable and positive response makes pulling teeth pale into a Sunday pastime.

Unhappily it falls to this Office to contrast uplifting hymns to progress with what we know of the obstinacy of departments. We do so, not from any professional masochism, but in order to make two or three points that Parliament and public should be more aware of:

- there are still some federal agencies which question whether the Official Languages Act applies to them;
- the Act itself provides no mandatory redress when a federal institution persistently fails to provide a satisfactory service to a recognized official-language minority; and
- having constantly to coax institutions to comply with the law can only place the efficacy of the Official Languages Act in doubt.

In the past a continuing weakness of federal language policy has been the search for an all-purpose solution, the inability to get close enough to see the problems from the vantage of the minority client. The broad brush, long distance, procedural approach, provided *an appearance* of departmental activity without the need to bother asking whether it corresponded to something efficient and useful to the minorities. More recently, some departments have started talking with minority representatives and at least some lines of communication have been set up.

What is needed now is an effort by Treasury Board to devise more of a system-wide approach to consultation and response. More thought must be given to ways of consolidating federal services in the minority language to make better use of scarce bilingual resources and to escape the road-sanding approach to service: a little bit everywhere but never enough in any given place. The idea of a "Government Services Office" is worth pursuing; at the very least it ought to be able to concentrate enough bilingual capacity in one place to inform people *about* government programmes in their own language. The principle of informing the minority public is excellent, but it needs to be both structured and monitored before real improvement can be guaranteed.

Same Old Problems: Skid Row

No one need be under the illusion that providing a full range of federal services in both English and French is a simple matter. It cannot be repeated too frequently that there is a price to be paid for treating two languages as equal for federal purposes. The persistence of quasi-solutions is proof enough that the Federal Government as a whole is still not totally reconciled to the price of its own commitment.

Polarization

Behind the many manifestations of this lingering malaise is the undeclared conviction that French really only matters in Quebec and that the improved status of French in that province is a small price to pay to be left in unilingual peace elsewhere. For a Quebec Government to favour this kind of territorial solution is at least understandable in terms of linguistic self-defence. But when the federal

authorities themselves seem to incline toward the French-in-Quebec, English-elsewhere solution, it is dangerously out of keeping with the Official Languages Act. Indeed, it smacks of repudiation for the sake of pure convenience.

Thus, for example, it would be a great deal more convenient for the makers of federal maps if all geographical features and inhabited places had only one name: no more Les Rocheuses or Lake St. John; only The Rocky Mountains and Lac St-Jean. Unfortunately, as we felt compelled to point out to the Canadian Permanent Committee on Geographical Names, it is a great deal more convenient than it is descriptive of normal usage. The fact that the provinces mostly prefer to work with a single nomenclature of authorized names is legitimately their business; with one exception, they have no Official Languages Act. But we think it quite unacceptable at the federal level that a map of Canada outside Quebec should virtually exclude well-established French names, while a map of Quebec should do the same for English names. To make the federal voice a mere echo of the provincial naming authority in this matter is, as far as the principles of the Official Languages Act are concerned, a curious abdication of responsibility.

Publications

A similar tendency to favour the economics of simplification has dogged federal attitudes to publishing in two languages since the promulgation of the Official Languages Act and before. Our Office has received countless calls from government agencies over the years asking how it would be if, just this once, an English version came out a few weeks, or months, ahead of its French equivalent. The most striking aspect of these requests is that they almost invariably *assume* that a federal publication is written in English, and only then translated into French at "additional cost" and with consequent delays for the English-speaking readers.

We had hoped that 1981 would afford new guidance to departments in this matter. As indicated in last year's Annual Report, a Treasury Board Task Force has been reviewing government publishing policy. It had not reported by year's end, but we regret to say that preliminary indications were that little if any attention had been given to the complications peculiar to publishing in two official languages. We must urge a much closer look at the possibility of a centralized editorial review committee to obtain for the Canadian public the best balance between linguistic fair play, good planning and the economics of the public interest.

It is also our fate to repeat this year that we still have no government-wide guidelines on scientific publications in English and French. It is doubtless no easy thing to formulate directives that would be applicable to the wide variety of federal publications, and we would rather they were sensible than swift. But one cannot help observing that two years is rather a long time to get one's act together especially in an environment (see pages 80-82) where concern to enhance the scientific use of one of our national languages is being increasingly projected as prerogative of the Government of Quebec. A word to the wise: insofar as there is no vigorous federal policy to foster the use of French, in whatever sector of federal affairs, the inference can and is drawn that it is not in the fullest sense an equal official language of the Government of Canada.

Collective agreements The same holds true of federal attitudes toward the apparent conflict between service to the public in French and seniority provisions in union contracts: there is an unspoken but unmistakable premise that it is better to offer little or no service in one of our national languages than to talk turkey with employee representatives.

There is no telling how long the resulting double-talk would have continued if the Special Joint Committee on Official Languages had not put one or two of the offending agencies under notice to develop, in consultation with the unions, measures to comply with the letter and spirit of the law. If, in their view, that meant strengthening their obligations under the Act, the Committee would like to be formally advised to that effect. If not, the Committee, like us, wants to see evidence that the matter is being seriously discussed in the collective bargaining process.

Third party services The Federal Government's tendency to take a relatively restrictive view of its linguistic obligations to Canadians where they are mediated by agents in the private and voluntary sectors is of equally great concern. The same faint-heartedness that has characterized the federal performance in previous years prevailed once more in 1981 whenever there was a question of getting concessionaires, lessees or the beneficiaries of federal grants and contributions to conform to some basic official languages rules.

While there are a good many federal concessionaires who have bilingualism clauses in their leases, we are not aware of any systematic effort to enforce such clauses. Whether there is a clause or not, the same spotty and ultimately offensive results show up, and for the same reason: there is neither conviction nor continuity in the federal action. One is at a loss to know which is worse: failure to make any formal effort to ensure that third parties accept an official languages commitment or failure to ensure that they live up to it once they have.

The voluntary sector Things are not made any better by the consistent inconsistency of Treasury Board on this score. The directive it gave in October 1980 on "financial assistance to the voluntary sector", advising departments "to take official languages considerations into account when providing assistance" was not exactly a massive injection of adrenalin though it did acknowledge the principle involved.

And there it has remained for the last 15 months: neither the Board nor the departments principally concerned have taken any significant action to apply the guideline. Even the Department of the Secretary of State, which was enlisted as a possible source of inspiration and technical know-how, was not able in 1981 to translate the policy into administrative practice. Fitness and Amateur Sport, another regular player on the roster, has decided that a consultant's study might keep the issue at bay for at least another year.

Part of the macabre irony in this ongoing game of pass-the-buck is that the Public and Private Sector Programme of the Department of the Secretary of State, which is regarded by Treasury Board as the primary federal agency in enabling non-federal bodies to provide services in both official languages, is so down on its luck financially that it can do little but refer requests to other sources of expertise. Even

if this programme survives, it is far from clear that the Federal Government wants it to take a more active role in instilling throughout the voluntary and para-governmental sectors a lively sense of the value of doing business in the two languages.

Conclusion Service to the Canadian public in both official languages is more widely available than it has ever been. Because we know what *can* be accomplished, the remaining anomalies are all the more damaging to the good name of the Official Languages Act. Although much has been done in the last few years to penetrate the smoke screen of significant demand, there remains the task of eradicating the pretences that have sometimes passed for service. For those readers interested in illustrations of the insidious falseness of some of the supposed efforts to implement the Act, we would suggest a close reading of Parts IV and V of this Report.

Whatever their real intentions, a number of federal agencies continue to give the impression that offering service in a manner which is genuinely in keeping with the Official Languages Act is more trouble than it is worth. It has taken them almost twelve years to begin to grapple with their practical responsibilities, and there is still the greatest reluctance to put themselves out in any way beyond the strictest call of duty. The message to French-speaking Canadians is unmistakable, however fine the language of constitutional pronouncements about the equality of our two languages. This hair-splitting, no-more-than-I-have-to attitude could yet be the undoing of the whole endeavour to bring language reform to Canada.

Summary of Observations and Recommendations

Government Action

Treasury Board has introduced policy changes to ensure greater availability and consistency in serving the minority-language public. We would like to see the number of cities where significant demand will be taken as read, and service actively offered, extended to include at least Vancouver and Edmonton.

To overcome the scarcity of bilingual resources outside the so-called bilingual areas, the Board must see to it that:

- inconsistencies in defining demand are ironed out and a greater and more genuine bilingual capacity is established by departments in specific offices;
- minority communities are properly consulted on the best ways of concentrating bilingual capacity to meet their needs.

The federal authorities must intervene much more actively to prevent individual departments and agencies from adopting a polarizing policy of French in Quebec and English elsewhere.

Policy revision on federal publications should take account of the complexities of publishing in two languages and give serious consideration to the idea of a centralized editorial review committee.

Any outstanding conflicts between collective agreements and service to Canadians in English or French must be resolved without further delay.

Third parties providing service on behalf of the Government, as well as recipients of federal monies in the voluntary sector, should comply with official languages principles. The declared policy in this area must either be forcefully applied or a more stringent set of guidelines brought into force.

Language of Work

Official Views: Upbeat Theories

According to government policy, Anglophone and Francophone public servants should be free to choose to work in either English or French in the bilingual areas of Canada, subject only to the overriding requirement to serve the Canadian public in the official language of its choice. The theory also holds that this regime will work provided that a number of administrative criteria are met, more particularly:

- that basic personnel and internal administrative services are bilingual;
- that all appropriate work-oriented manuals, reference documentation and similar material are available in both languages; and
- that a sufficiently large number of supervisors are capable of reviewing, directing and evaluating the work of their subordinates in either French or English.

So much for theory. Whatever one may think of its intrinsic plausibility, its worth can only be assessed when we know what is actually going on in offices, conference rooms and workshops up and down the bilingual areas. The odd thing is that, given the importance attached to this policy objective by both Parliament and Government, we seem to have the greatest difficulty describing those realities. It is not simply that we do not know; we seem almost not to know how to find out.

Description and Analysis: Sadder Realities

By and large, it is fair to say that federal agencies describe their language-of-work achievements less in terms of who is using what language than in terms of the volume of paper that exists in both languages or the increase in bilingual positions. What is presented as a statement about human communications really deals with the administrative setting. In other words, it is assumed that a question about the output of the system — how many people actually speak and write in one or the other official language on a regular basis — can be adequately answered in terms of input measurements at the other end of the pipeline.

There have always been snide rumours, of course, to the effect that all was not as the theory would have it, but for many years these proxy measurements seemed to be the only thing that anyone cared about. Since 1978, however, this voluntary ignorance has been partially corrected by data which have emerged from a series of language-use surveys conducted by the Treasury Board. But even these quantifications of actual language use have their limitations, as an examination of some of the latest results will confirm. Thus, it is reported that, in the bilingual regions:

- the overall use of the official languages by public servants of both groups is 32 % French and 68 % English;
- Francophones use French 59 % of the time and Anglophones use English 90 % of the time;
- in Quebec, French is used 75 % of the time while in Ontario the figure is 14 % and in New Brunswick 12 %; and
- in bilingual positions, Anglophones use French 18 % of the time and Francophones 50 % of the time.

Use of
language-use
data

There we have some of the bare statistical bones. There are obviously risks in generalizing in this fashion, and one of them is to omit some of the relevant statistics. The Treasury Board seems to have been tempted by the sin of omission in announcing last year that "In the so-called bilingual belt, French is used in communications with the public about 25 % of the time"; and later that "... Francophones can now work in part or entirely in French in over 70 % of all public service positions in the bilingual regions."

What is missing from the first statement is the recognition that better than 50 % of the population of the bilingual regions is French-speaking, and the public service population which deals with that public is not far behind. Twenty-five per cent use of French might look fine as an average use for Canada as a whole, but as an average which falls well short of the population figures in the area in question it is a good deal less impressive. The 70 % figure is trickier still. What it means to be initiated is that 70 % of all *positions* in the bilingual belt are either bilingual, French-only or either-French-or-English positions. But what we need to know is not

so much in what percentage of positions public servants *can* theoretically work in their own language, but how much they in fact *do*. The missing statistic in this case is that, on average, Francophones in the bilingual regions actually work some 40 % of their time in English. What is theoretically possible is of little consequence until it is set beside the realities of language use.

The overall pattern of language use in the bilingual areas has not greatly changed since 1978 or, for that matter, since 1973 when the Parliamentary Resolution on Official Languages endorsed the principle that employees should, where possible, be able to choose their language of work. The most noteworthy change in recent years is a tendency for qualified Anglophones in bilingual positions to use rather more French: an increase since 1978 from 18 % to 23 %.

One other tantalizing morsel of information has also been added to the puzzle. In its efforts to reach down into the explanatory depths of language use the Treasury Board surveyed employees in 1981 with respect to their satisfaction about language use. The results indicate that 62 % of public servants are satisfied with their use of English and French, 57 % among Anglophones and 66 % among Francophones; that 43 % of Anglophones but only 23 % of Francophones want to use more French; and that in the National Capital Region the proportion of Francophones who want to use more French rises to 45 % and is strongest in the upper echelons.

On the face of it, figures like these are somewhat perplexing. How ready should one be to conclude that the present use of French by Francophone public servants is a pretty fair reflection of what they want and expect to achieve? Is it a statement of contentment or resignation? Do public servants in fact have an idea of what is meant by choosing one's language of work which is different from what parliamentarians supposed themselves to be conferring in their 1973 Resolution?

As with many such enquiries, the more answers we get, the more questions are raised. And behind them all there is a nagging impression that the promised freedom is more often than not a Hobson's choice of work in the language of the majority. Nor is the phenomenon peculiar to situations of English dominance: Anglophones in Quebec are not finding it any easier to choose to work in English. The question is what are we prepared to do about it. If the linguistic pull is always toward polarization, is there anything to do but acquiesce?

To ask these questions is, or ought to be, to answer them. It has always been the policy judgement of virtually all competent authorities at the federal level that a truly bilingual public service is one in which Anglophones and Francophones sacrifice as little as possible of their linguistic integrity. Typically, what has happened, however, is that one party to the deal continues to sacrifice considerably more than the other. This is not a question of statistics on satisfaction. It is common knowledge. Nor is it a satisfactory answer to the problem to point out that the various components of the administrative setting are in place. When the kinds of choice that the federal public service is committed to are not in fact available, new forms of action must be considered.

New Approaches: Speaking Out

That is why we stressed to the Special Joint Committee on Official Languages that it could perform a very useful service to the public service community by eliciting from departments an account of some of the people-oriented practices that they have found conducive to a more balanced and productive language-of-work regime. Changes in the system are necessary, but they are not sufficient. Public servants need to be guided and trained into better habits of communication among colleagues. Although the President of the Treasury Board agreed with our contention that heavy-handed bureaucratic directives are not effective in this complex area of language of work, we again looked in vain for alternative approaches or promotional innovations from the Secretariat.

From the Treasury Board viewpoint, we are told, "the ability of holders of bilingual positions, particularly Anglophones, to use their second language efficiently constitutes the driving force of language reform". In fact, all the policy revisions which have been announced from that quarter as a means of improving the language-of-work situation centre on that conviction: more and higher second-language requirements for supervisory positions, increased use of imperative staffing, new rules for language training, and so on.

Of course second-language proficiency is important for supervisors in bilingual positions, and of course proficiency requirements, like language training, must put more emphasis on functional quality. But, with respect, it does not automatically follow that more theoretically bilingual supervisors alone will, through some inexorable drive-shaft, set the right language-of-work wheels in motion. Agreed, it helps to lubricate the system, but other critical ingredients are still missing.

One of these ingredients is the fundamental importance of Francophones actually using French in day-to-day situations, and the means by which this practice can be encouraged. Yet it is after all as simple as that: French must be used — and Anglophones must deal with it regularly, both in its written and spoken form — or the game is up. Ideally this would result in time in a reciprocal situation whereby, except for those who are truly at home in both languages, each person could use his own with a reasonable prospect of being understood. Too much to hope for? Certainly it was thought realistic enough in 1966 when the then Prime Minister confidently expected that "within a reasonable period of years . . . it will be normal practice for oral or written communications within the service to be made in either official language at the option of the person making them in the knowledge that they will be understood by those directly concerned." Are we to suppose that all we have learned these past fifteen years has gone for naught?

Language use in the public service is more than a set of administrative rules. It is a dynamic situation in which a variety of individual Anglophone and Francophone employees take part on the basis of acquired behaviour that is extremely tough to change. That seems to us the moral of the story so far, and that is why, without wishing to demonize the central agencies, we can only be disappointed that for the

most part they are still shuffling the same deck of cards, while leaving departments to figure out how the game can be better played.

Simultaneous interpretation

For all of this, a few new shoots of behavioural change had come through by the end of 1981. And these few are worth mentioning. The President of the Treasury Board told the Joint Committee that simultaneous interpretation had been made available to committees of the Cabinet. He went on to describe the experience as positive and productive. We do not delude ourselves that interpretation is a linguistic panacea, but if that is what it takes to induce Cabinet committees, many of whose members are French-speaking, to conduct discussions in French, then the interpreter is worthy of his hire.

There appear to be two principal objections to a more extended use of interpretation for government meetings, neither of which we find persuasive. First, there is the argument of cost. There is of course not a moment's doubt that translation and interpretation already involve huge expenditures and must be very carefully monitored to avoid waste. Nevertheless, if unnecessary translation could be rigorously eliminated, as we have recommended elsewhere, we are pretty well convinced that the funds could be found for improved interpretation facilities without an additional drain on the public purse. To lay hands on competent people in sufficient numbers is another matter, but nothing is likely to be done about it without a willingness on the part of Government to encourage the development of improved training programmes and to compete vigorously for interpreters who are already on the market.

Second, there is the widespread, but we believe mistaken, feeling that interpretation will work against the development of functional bilingualism, particularly among Anglophones. Doubtless this might be arguable if it could be shown that a consistent effort was being made to use French at meetings and that the insidious presence of microphones and earpieces would subvert this effort — but this is manifestly not the case. On the contrary, as any Francophone will tell you, French is not regularly used in these situations. In the circumstances, we are not worried that interpreters are likely to cut back on something that barely exists in any case.

Departmental initiatives

At a more mundane but important level, the Department of Labour's French Thursdays merit careful consideration by other government agencies. They make the point almost too dramatically that an effort of communicative will is necessary from all concerned to flesh out the theoretical skeleton of language use. At last report, the experiment has proved worthwhile; bilingual Anglophones are somewhat more at ease with sustained collaboration in French, Francophones less conscious of the patience that is their contribution. There is a general effect on the amount of French in use and all things point to a prolongation of the project.

The Social Services Branch of Health and Welfare Canada has its own pilot programme to stimulate effective collaboration between Anglophone and Francophone colleagues. Two or three of its ingredients seem particularly worth exploring. First, and perhaps most important, is the fundamental recognition that it takes two to tango and that little can be achieved without a reasonable consensus between both parties about the impediments to progress. Second, if much of the

problem centres on the fact that reasonably bilingual but classroom-trained Anglophones have had no exposure to or experience of French as it is used by Francophone colleagues, then some sort of transitional context is necessary. The Health and Welfare experiment provides this by using recorded and other work related material developed with the Francophone group as the basis for a training programme which focuses on improving Anglophones' comprehension of French. It makes the point that what is needed is an official languages matchmaker. The inhibiting factors have to be defined in plain and practical terms so that they can be dealt with. It is too early to say with assurance that this approach is having the desired results, but at least the courtship continues and early indications are quite positive.

Senior
management
commitment

Another implication of the Health and Welfare experiment that must not pass unnoticed is that it has full departmental blessing and the involvement of an Assistant Deputy Minister. Regular readers will here recognize the opening bars of our oft-repeated aria on senior management commitment. The concept may seem vague to the uninitiated but is perfectly familiar to Deputy Heads themselves: *they* know when their protestations of unswerving devotion to language reform are being undermined by an awful personal example.

Communications between ourselves and the powers that be on this theme would make a study in the art of incomprehension. It is agreed that something needs to be done, but the bottom line is always the same. We are given to understand that the Government must maintain the most complete liberty to appoint the persons it wants to senior Order-in-Council positions, apparently without regard to the conditions of linguistic competence which are normally imposed on public servants. No effort will be spared, we are told, to inform such persons of their duty to further language reform, and to render them bilingual if possible. On the other hand, no explicit commitment or personal development plan appears to be required of them. Their performance and pay will, it is suggested, be evaluated against official languages criteria, but what these are and how they operate are not vouchsafed. One of the few things one can assert with assurance is that more, and much more, could be done to ensure that Deputy Heads show in their personal behaviour and in forceful example what is meant by the equality of status of French as a language of work in the Public Service of Canada.

All this means that it will take more than language-use surveys, however sophisticated they may become, to convince us that the use of French in the public service, and particularly in the bilingual areas of the country, is at all close to its optimal level. The fact that it is increasingly used in some departments leaves no doubt about its vitality and potential. The chief impediments are failure of leadership, failure of invention and, in the last resort, failure to be practical at the level of human interaction. In last year's Report we said it would be intolerable to have to report this year that nothing more had been accomplished. In fact such changes as we have seen in 1981 are almost entirely at the level of the superstructure; it is more than time we got down to what really affects language behaviour.

Equitable Participation: Room at the Top

In February, Treasury Board published an audit report on "Representation of Both Official Language Groups" as sampled in six departments of various types and sizes. One of its first findings was that, in some cases, there was "an inadequate definition of the department's objective on equitable participation". Not surprising when you consider the following:

"Full participation" of both official-language communities within the public service involves both quantitative and qualitative measures. The quantitative aspect of participation relates to the balanced representation of both official-language communities while the qualitative aspect attempts to ensure that there will be a work environment which will allow Francophones to make a maximum professional contribution within the context of their own cultural expression.

That gem of elucidation is part of the basic policy statement provided by Treasury Board itself in 1977. But, for all the talk of a qualitative aspect to participation, the name of the game is still numerical representation, as the 1981 audit report cited above makes abundantly clear. Like other catch-up programmes, participation starts from an assumption that if there were really any justice in this world all possible categories and conditions of people would be spread throughout the public service in ideal proportions. What those ideal proportions are is rather more difficult to say. Any reasonable participation objective is inseparable from one's judgement about how far the real world of the public service can or should conform with an abstract model of perfect equity.

Let us be very clear on this point. We are not saying that federal institutions should not be striving to achieve a better blend of Anglophone and Francophone resources. We are saying that there comes a point where it becomes counterproductive to try, in a vacuum as it were, to achieve the perfect blend throughout every facet of the institutional system. Equitable participation is heavily dependent on all those subtle, half-conscious, individual choices and non-choices which determine where a person works. The kind of manpower planning that goes into producing a better blend must therefore be capable of selecting goals that themselves represent a plausible mix of participation factors (geographical, hierarchical and vocational), and of working on the supply as well as the demand side of the formula to help develop expertise as well as seek to recruit it.

Participation problems

Taking as a rule of thumb that the aim of equitable participation is to achieve a better blend, but not necessarily to carve up every unit of the public service into a 74:26 ratio of Anglophones and Francophones, one first notices the different *kinds* of problem that must be overcome:

- the range of Anglophone-Francophone representation among major departments and agencies goes all the way from about 90:10 in the Department of Fisheries and Oceans to about 30:70 in the Department of the Secretary of State;

- the uneven distribution among departments also has vocational and hierarchical implications: Francophones are over-represented in the cultural-education sector, in general administration and in direct provision of service, and under-represented both in the scientific and technical group and in the executive group;
- the overall geography of public service representation is also complex: within the national balance, which remains fairly constant around the 74:26 mark, Anglophones are much under-represented in Quebec, and Francophones almost everywhere else with the exception of the National Capital Region;
- representation can be equally complex within a particular region, as witness the range of Anglophone representation in Quebec from a high of 60% in Air Canada to lows of less than 3% in the Post Office or Employment and Immigration; and
- the same sort of unevenness can also operate within particular institutions, so that the apparently satisfactory 75:25 split in Customs and Excise conceals such facts as that, outside the National Capital, the Department has very little Francophone representation in Ontario, less than ideal Anglophone representation in Quebec, and an excessive preponderance of Anglophones in senior management generally.

It is also of the first importance, though not sufficiently noted, how few Francophones are to be found among Deputy Ministers and even Assistant Deputy Ministers of strategically placed federal institutions like Treasury Board, Finance, the Federal-Provincial Relations Office, the Privy Council Office and the Ministries of State for Social and for Economic Development. In fact, at the time of writing, the fingers of one hand would be more than adequate to enumerate the total of Francophones in this charmed circle.¹ Must we again repeat that one does not inspire the troops by letting the generals follow a totally different set of rules?

Actions and plans

As a general statement, we believe that the analysis of participation problems and the opportunities for effective action have become a good deal more sophisticated in the last two or three years. One thing that is evident is that there is a complementary relationship between representation and language use. While it is generally true that unless a critical mass is reached the language is hardly used at all, it is also clear that only when it is being used on a day-to-day basis is there fertile ground for recruitment from the language group in question. The more English or French has clearly established itself as the predominant if not exclusive language of work, the more difficult it becomes for candidates from the other community to break in. They simply do not feel at home.

What these considerations suggest is that representation levels that fall below certain proportional threshold fail to sustain a reasonable use of the minority language as a language of work, and that whatever additions are made through

¹ In fairness, it should be noted that this situation improved very slightly as a result of new appointments made in January 1982 — but the fingers of one hand would probably still suffice.

recruitment are eroded by the non-use of the minority language. Some such explanation is necessary to explain the self-perpetuating problems of departments like Fisheries and Oceans or Energy, Mines and Resources which have great difficulty raising their Francophone threshold beyond 10% or 15%, or the situation of Employment and Immigration or the Post Office in Quebec where Anglophone representation has slipped so far that redress is a major undertaking.

All this confirms that it is easier to lose representation than to gain it. And the fact that the public service now has less recruitment margin for improving participation might indeed be serving to focus attention on factors that affect but go beyond numerical considerations, namely:

- establishing the sorts of contacts with both Francophone and Anglophone educational establishments that will ensure future federal recruitment;
- sensitizing line managers who do most of the recruiting to the kinds of half-conscious attitudinal distortions that creep into their hiring practices and prevent them from recruiting candidates from the other language group even when they are available and qualified;
- finding ways to retain, develop and promote employees in a minority situation without thereby forcing them to work more and more in the dominant official language.

This narrowing of focus toward the more critical dimensions of equitable participation is one of the more promising developments of recent years and should be pursued as vigorously as possible. It is still vitiated to some extent, however, by the central agencies' tendency never to know when enough study is enough, and when the time has come to intervene more practically and decisively. There comes a point where further discussion is tantamount to an evasion of responsibility, and for Treasury Board and the Public Service Commission that point is close.

With any luck we may be turning the corner between the stage when participation meant arbitrary paper percentages and the stage when it becomes part of a workable blueprint for a linguistically healthy public service. All sorts of problems remain, but we now have a much better idea how to deal with them.

Summary of Observations and Recommendations

Language Use and Satisfaction

The latest Treasury Board survey reveals little significant change in patterns of language use. The information on employee satisfaction indicates some desire for greater use of French, particularly at senior levels in the National Capital Region. The Board relies too heavily on changes to the administrative environment and raising the requirements of bilingual positions. We recommend that:

- the central agencies evaluate and, where appropriate, generalise some of the departmental projects which actively foster functional improvements in the choice of language of work;

- the availability of simultaneous interpretation for government meetings be extended;
- senior Order-in-Council appointments require acceptance of a personal language development plan and commitment to all official languages objectives, including language of work.

Equitable Participation

Attention has been shifting from the formulation of numerical targets to the factors of recruitment and development which can change participation. The same geographical, hierarchical and sectorial problems are still there, however. We therefore recommend:

- a more active approach to Francophone participation at the senior level in central agencies and key co-ordinating departments of government;
- further developing federal contacts with and contributions to educational establishments that can affect future recruitment;
- systematically ensuring that line managers avoid recruitment attitudes that prevent equitable hiring; and
- increasing in-house training and work opportunities for minority-language employees.

Language and Science

If it is a truism of the official languages trade that participation follows language use, it is also true that, in particular sectors of the public service, the use of French is conditioned by factors that go well beyond the powers of individual department to correct. It is no accident, for instance, that Francophone participation is at its lowest in the scientific and technical areas, or that the presence of Francophone in those areas is least likely to result in the use of French as a language of work. There are obviously larger forces at work here.

As we know all too well, English and French can stir up a range of sentiments in this country, sentiments that have their roots in the Canadian experience. But neither language is peculiar to Canada, and their status and use are far from being determined by Canada alone. It has been obvious for some considerable time that one of the phenomena which increasingly affects that status and use, not least within the Canadian federal administration itself, is the fact that English has

become the *lingua franca* of international scientific and technological communication. In a world less sensitive to notions of linguistic colonization, the phenomenon might have seemed no more noteworthy than the scientific preference for German in the 19th and early 20th centuries: merely a fashionable convenience. In practice, however, the more the mental set of the global village encroaches upon our consciousness, the more the cry goes up — at least from non-English speakers — against cultural homogenization, and the more the use of English as a scientific universal is treated as a danger to the distinctive value of other languages.

These international interactions could of course be analysed much more exhaustively. Their significance for the official languages in Canada, however, lies principally in how the federal and other governments choose to react to them. The Government of France and other primarily Francophone authorities, including the Government of Quebec, have been showing increasing concern in recent years about the perceived intrusiveness of scientific and technical English. Documentation of the phenomenon itself has been increasingly detailed. But behind statistical observations and cultural outrage, one almost always detected a great uncertainty about what to do: the infiltration of English was already so pervasive that it was hard to conceive of any measures that would not be costly, painful and perhaps futile.

The issue became increasingly prominent during the past year and was capped in November by an international colloquium in Montreal on "The Future of French in Scientific and Technical Publications and Communications". Once again there was a heavy emphasis on defining the dimensions of the problem.

One learned, for instance, that in France itself, in the period from 1967 to 1975, the proportion of scientific and technical publications put out in English had grown from 3% to 30% in university publications, from 5% to 35% in those produced by industry, and from about 28% to 45% in government publications. Since the use of English in many of these cases is manifestly self-imposed (at least in the sense that it is the author's judgement that English offers the broadest and most expeditious exposure for certain purposes), it is far from immediately clear whether the future is likely to be any different. Insofar as the scientific community seems to have an understandable bias toward adoption of a single language for effective scientific communication, what is the real extent of the danger this may represent to other languages and cultures? And what to do about it?

These questions unfortunately remain unanswered, and indeed pretty well ignored, by the federal authorities. We have remarked upon the absence of a co-ordinated and forceful position in this matter for several years now, and we are still awaiting an official federal policy on scientific, technical and specialized publications. All credit to individual departments and agencies like the National Research Council, Environment Canada and Teleglobe for significant initiatives toward those goals. They tend only to underline, however, the general indecisiveness of federal institutions as to what is expected of them, an indecisiveness which, we suspect, is a pretty fair reflection of the overall federal view.

Summary of Observations and Recommendations

Language and Science

Recent international attention on the role of French as a language of science tends to point out the absence of a federal position on this issue. It is time for a co-ordinated and realistic federal policy directed toward the fullest possible use of one of Canada's official languages as a language of work and publication in scientific and technical areas.

Information

PART III

Giving and Receiving

Since opening our doors almost 12 years ago, we have sought not only to interpret the letter of the Official Languages Act, but to cause Canadians to think about language issues, and to persuade them that the linguistic future of this country is more in their hands than in ours. We continued, in 1981, to buttonhole as many people as possible with these messages and to lend an ear to what they had to say.

Closer Contacts

Getting these ideas across also means getting closer to the linguistic action. The clearly demonstrated usefulness of our Moncton and Winnipeg offices, opened in 1977 and 1978 respectively, has now led to the addition of offices in Edmonton, Sudbury and Montreal. In each case, a staff of two or three is kept on the go explaining to people what is or is not in the Act, how to go about helping themselves to a better linguistic deal and, in the case of federal functionaries, how in practical terms they can comply with the Act. The ombudsman's task is as much as anything to help the parties to a dispute to understand the other fellow's point of view, and that means meeting him on his home turf and in the presence of the facts. The regional offices have proved their worth on that basis alone.

On the Road

The existence of regional offices does not make it less important for the Commissioner himself to see and be seen by Canadians all over the country, from St. John's to Vancouver. By travelling and by talking with people, it is possible, over time, not only to know what Canadians have on their minds but to gather impressions of their receptivity to language reform.

Nearly everywhere, in conversation or during interviews with journalists, we are asked if hostility to what is loosely termed "bilingualism" is on the rise or falling off. To which we can in honesty reply that attitudes seem to us to be changing for the better. While there is no shortage of people who remain implacable to their neighbours' linguistic rights, there is also a larger measure of good will in many communities. On open-line shows, the yea-sayers now speak just as forcefully as the detractors, sometimes to the surprise of programme hosts who were expecting a rare old shoot-out.

That being said, it remains striking how much misinformation, disinformation or plain lack of information continues to surround the Official Languages Act. That

people do not know how to avail themselves of an official-language right can often be attributed to atrocious underselling by the Federal Government, but that people should have no notion that they have any right whatsoever borders on the incredible. Yet it still happens, after 12 years.

There is no single, ideal way to keep the language debate before the public. The existence of a Special Joint Committee of Parliament on Official Languages clearly helps, but the discussions which go on in that sort of forum are often too arcane for lay consumption. The number of bilingual positions in Lower Slobovia does not, for most Canadians, answer the sort of questions they have in mind. They do not want details on bits of the programme; they want to know how the various bits add up.

That these larger questions are not being adequately answered, either by the Federal Government or, with rare exceptions, in the media, possibly accounts for a substantial increase in invitations to the Commissioner and his staff to expatiate on matters linguistic in a multiplicity of forums. We are reaching a stage in the unfolding of the official languages universe when more and more Canadians are willy-nilly, involved in the reform process and want to know how things stand.

It is not false modesty on our part to say we do not have all the answers. As a happy hybrid between gadfly and watchdog (watchfly or gaddog perhaps?) we do not see it as our role to produce ready-made solutions for each part of the puzzle. Our job is to see that everyone is working on the *same* puzzle and to keep people intelligently in touch with others.

Goods and Services

The need for documentation on language questions was every bit as pressing in 1981 as in earlier years, perhaps even more so as the constitutional debate pressed forward. Our job continued to lie in providing basic information about the reforms that are going on and in offering some broader perspectives on our domestic achievements and differences.

The special youth projects launched late in 1980 remained our major information activity. The *Explorations* and *Oh! Canada 2* language kits proved so popular that by last fall, roughly one year after their launching, the initial production run was virtually exhausted. Requests for copies came from all parts of the country, principally through provincial departments of education, but also from schools, associations and individuals, with an average of 5,000 people writing, telephoning or visiting our Office each month. Some 200,000 copies of *Explorations* and 300,000 copies of *Oh! Canada 2* have now been distributed, and a reprint planned for the spring of 1982.

An independent evaluation of both kits carried out last fall by the Ontario Institute for Studies in Education produced positive responses, suggestions for improvement and some critical observations from users and specialists. *Explorations* was given high marks by curriculum experts, teachers and users, while *Oh! Canada* was positively received by young people, despite criticism from some of the evaluators. All suggestions for improvement are being taken into account in our efforts to refine future editions of the kits.

It is our belief that the kits not only meet a need but provide a painless and enjoyable way of exposing youngsters to the wide world of languages in Canada and abroad. If we needed any prodding to pursue the project, how could we fail to respond to the youngster who wrote, "Please have an Oh! Canada 3. Encore. Encore". Or to the student who let us know that *Explorations* was "... more fun and educational than sitting in front of a television".

In addition to the two youth kits, we continued to produce and distribute a variety of information material in response to continuing public demand. A new film on the Official Languages Act, *More than Words*, was produced, as well as a poster with the message *Two Languages: the best of both worlds*. Circulation of our two year-old quarterly review, *Language and Society*, rose to nearly 8,500, with over 600 requests coming from abroad.

Although we make no claims to popularity, it is worth observing that there has been a considerable increase in the number of questions about language directed to our Office, as well as requests for general information material. If the 400 or so inquiries we receive each month are any indication, there is a substantial need throughout Canada for information on what the language business is all about. We will continue to try to do our best to lend a helping hand while pushing and prodding government agencies to do their bit . . . for a change.

Listening Post

If we spend a good deal of time at home and on the road hawking our own ideas about official languages priorities, it stands to reason that many Canadians will respond in kind. Their correspondence, along with regular scanning of the news media, acts as a kind of sonar device to provide some feedback on the reefs of bilingualism.

The mailbag reconfirmed this year that few are dispassionate when it comes to language. The opinions expressed make a potent brew. It was striking that more people than ever turned to our Office for information or wrote in to debate issues going well beyond the concerns of the federal public service. Official bilingualism in Ontario and Quebec's language legislation stirred the most dust, the number of letters received being in direct proportion to the frequency of newspaper headlines on those subjects. And hardly a day passed without someone writing or telephoning to ask for help or advice about where or how to learn their second official language, often protesting the lack of opportunity provided by the educational authorities.

These inquiries from members of the public confirm our feeling that many people just do not know where to turn on language matters. Now that governments are increasingly involved in linguistic and constitutional issues, this laissez-faire approach to information is becoming intolerable. We detect a new awareness about language reform throughout the country and it becomes increasingly ill-advised to perpetuate the present state of confusion. We have frequently criticized the Federal Government for its failure to explain its own official languages policies. The last thing we want is to see that example imitated by others.

Worse yet, it would be a shame if the news media added to this lack of understanding by limiting themselves too often to cursory or superficial reports about language issues. Our correspondence shows clearly that people rely a great deal on them for information about major events in this area. This places considerable responsibility on the shoulders of journalists, who should be constantly aware of and sensitive to the fact that public attitudes are not as fleeting as headlines. To quote the Kent Commission report, "... people need news and information which help them make sense of their lives." Legislative and constitutional reform notwithstanding, positive public attitudes based on sound knowledge are the most effective means of achieving equality and justice in language matters.

Complaints

PART IV

Follies and Grand Gestures

We review below the foibles and follies of federal agencies as seen through the eyes of our complainants. We also applaud a few of the grand gestures of which departments are capable from time to time.

First, however, let it be said that most of the mechanisms and procedures for providing service to the public in both official languages are now in place; and that a number of government institutions have passed through the stage of growing pains to attain, if not the pinnacles of near-perfection, at least a reasonable linguistic elevation. For these agencies, the visual and person-to-person aspects of service to the public — the most immediately evident — have largely been taken care of. Signs, directories, indicators, brochures, documentation, publications, greetings, wickets and counters have all been rendered pretty well bilingual. Where flaws exist, they are more often accidental than systemic.

It would be agreeable to be able to report that what is true in these instances is true of all, but such is not the case. Some departments and agencies still have rather rudimentary notions of effective service. It is therefore not surprising that the total number of complaints received in 1981 is almost identical to that received last year, 1,696 compared to 1,673.

This year, we have assembled our more interesting complaints under a number of themes. The titles are self-explanatory.

The Information Lottery: Not Everyone Wins

Informing
the informers

A number of complaints from journalists prompted us to take a closer look at the Government's performance in providing information to members of the Parliamentary Press Gallery.

A survey of press releases and other information material dispatched by federal agencies did in fact reveal weaknesses in the information services of several departments and agencies. The most common shortcoming was the failure to ensure that French texts contained the same information as English ones. Whole sentences, sometimes paragraphs, were found to be missing in French texts; information on dates and times of meetings was available to Anglophone journalists but not to their French-speaking colleagues; and even figures differed in the two versions. We found no cases where the English texts were less complete than their French counterparts.

Press briefings

Press briefings are also occasions on which representatives of the French-language media do not always receive treatment equal to that given their Anglophone brethren. At a briefing held in Regina by the Environmental Protection Service, information was distributed in English only. With jesuitical ingenuity, the Department subsequently chose to make a distinction between press conferences, which are formal events "at which an announcement is made and prepared news releases are distributed in both official languages" and briefing sessions "whose objective is to educate media representatives to an event or project, put findings into perspective, and answer questions". The Department did, however, undertake to have briefing notes available in both official languages at all future sessions.

Passive bilingualism was the rule at an information session organized in November by External Affairs: questions posed in French were answered in English by the departmental spokesman. This represented, in our view, a change for the worse from the normal procedure of answering questions in the language in which they are asked.

Press releases

Press releases are not always available simultaneously in both official languages. On his return from the Soviet Union in May, the Minister of State for the Canadian Wheat Board announced in English only a long-term grains agreement between the USSR and Canada. The Minister explained that the Board was not always able to have press releases translated in time. In our survey, we collected two more releases sent out by the same office in English only, and it took a number of telephone calls before we received the French texts — three weeks later. It seems they still have not solved the translation problem.

Quality of language

The problem of informing the informers does not end with equal treatment at press briefings or simultaneous distribution of press releases in both official languages. Journalists with the French media have brought to our attention the fact that the quality of French texts sometimes leaves a lot to be desired. Do departments and agencies perhaps regard journalists as unpaid revisers of their prose? We refer later in this chapter to some flagrant examples of bad French and English in governmental correspondence with the public, but to serve the media in a similar fashion is surely to compound the problem.

Probably the most embarrassing recent case was the *Media Handbook / Guide à la presse* prepared for the Economic Summit Meeting held in Canada in June, which contained more than a dozen obvious mistakes; for example, it revealed our European guests that the Canadian Government was unable to spell the word "European" or "welcome" correctly in French. The administrator of the Summit blamed last-minute programme changes and a very tight schedule. We were not entirely satisfied and raised additional questions about the arrangements for quality control of texts, and also about recommendations for the future in the final report on the organizational arrangements for the Summit. We have strongly urged that action be taken to prevent this kind of embarrassment from happening again.

Another complaint concerned a document distributed by the Department of Consumer and Corporate Affairs at a news conference on the results of an inquiry

into the petroleum industry. The 18-page paper was reviewed by a member of our staff and some eighty changes to the French version were suggested. The Department issued a corrected version and introduced a series of measures to ensure that future documents would be of acceptable quality.

Ignoring
the customer

It seems that the rule at the Department of Fisheries and Oceans is that you only get what you ask for. A newscaster with Radio-Canada in Moncton, which serves the Francophone population of the Atlantic region, complained that the Fisheries Regional Office for the Maritimes issued the weekly fresh-fish price report in English only, and that all press releases emanating from the Newfoundland Regional Office were unilingual English. Four months after this fact was brought to its attention, the Department replied that it had never before received a request for French-language weekly fish price reports but would produce them in future. With regard to unilingual press releases from the Newfoundland Office, the Department maintained there was no demand for this information in French. We pointed out there was indeed a demand, since the Radio-Canada station in Moncton broadcasts information to French-speaking fishermen throughout all the Atlantic provinces and the Gaspe Peninsula. We have yet to hear from the Department.

In Regina, the Prairie Farm Rehabilitation Administration issued a unilingual-English press release and told a complainant that the French version would take a week or so. It actually became available much sooner. But the reason invoked for issuing the release in English only was its urgency; it was all about up-to-the-moment drought conditions on the Prairies and timeliness was of the essence. Are drought conditions urgent only for English-speaking farmers?

Back in Ottawa, the Canadian Transport Commission published a document entitled *Show cause hearing — Decision on Railway Safety* in English only. It was to have been distributed to all members of Parliament but was held up at the House of Commons pending receipt of the French version. The Commission explained that the Decision was made public in English only because a delay would have posed a risk of loss of life. The risk of life required that the original English version be published first. French speakers were informed in their own language of this threat to life only five weeks later.

Briefing the
bureaucrats

Media representatives and taxpayers are not alone in receiving unequal treatment. This year we received a number of complaints from public servants as well. Two instances involved the Treasury Board, it being alleged that certain briefings were held entirely in English, working documents distributed in English only, and participants not invited to use the official language of their choice. Treasury Board replied that it had taken corrective action and that its staff had been instructed in future, first, to inform participants that they might ask questions in either official language, and second, to distribute documents and present audio-visual material in French and English. Apparently in order to make amends, the Board did get around to distributing bilingual documents to participants in one of these information sessions . . . some three weeks after it took place.

The problem that surfaces in these cases is prevalent in many institutions. Government agencies tend to think of translation as something added on after the

main job is done, and sometimes do not think about it at all until the document in its original version is ready for publication. At that time there will of course be delays if the department waits while a translation is prepared. But if people had thought about this requirement in the first place . . . ? As we have said over and over again, government institutions must learn to think *from the outset* in terms of simultaneous publication in both languages and plan accordingly.

The Merry-go-Round: Round and Round

This kind of complaint involves institutions which deny responsibility for the problem or claim no problem exists. An excellent (or unhappy) example was a complaint that information in the health care field distributed by the Canadian Standards Association was not available in French. When we wrote to the Standards Council of Canada¹, we were informed that its jurisdiction did not extend beyond approving "national standards" and that — strangely enough in a matter of health care — the document in question did not fall within that category.

We then got in touch with the Department of Consumer and Corporate Affairs and the Department of National Health and Welfare, believing that they might be able to provide the Standards Association with financial assistance to make the documents available in French. Alas, both Departments replied that they were unable to do so (not their mandate either) but suggested that the Department of the Secretary of State might. With all the hemming and hawing, we decided to call a meeting of all interested parties to sort out responsibilities and determine who might take what action. The matter was subsequently brought to the attention of yet another player — the Treasury Board — in the fond hope that it might establish some government-wide measure to deal with the problem. Many months later, there the matter stands; clients burn while bureaucrats fiddle.

Even merry-go-rounds occasionally stall, and with time all institutions become past masters in the delicate art of bringing the contraption to a halt. But some are more expert than others. Here are some noteworthy examples of the technique.

Way back in 1977, a complaint to the effect that the name "Galerie nationale du Canada" was incorrect French was viewed hesitantly by the Museums Corporation and the Department of the Secretary of State. Not that they disputed the correctness of the argument; they just could not quite bring themselves to do anything about it. It later turned out that an amendment to the National Museum Act would be necessary and this of course meant much rumination and consultation, all of it time consuming. Finally, we were given to understand that it would be sought in the context of the next Miscellaneous Statute Law Amendment Bill, to be presented to the House of Commons "in the fall". The fall has come and gone.

¹The Canadian Standards Association is an independent non-profit organization, not subject to the Official Languages Act. When the C.S.A. wants to have a standard accepted as a "national standard of Canada", it must obtain the approval of the Standards Council of Canada, a federal body that is subject to the Official Languages Act.

For its part, the Department of the Secretary of State has trouble according equal treatment to both official languages in Canada Day celebrations. This has gone on for years, even though one would think the question so elementary, so basic to the event being celebrated, that it could be readily enough resolved. Not so. A large part of the problem stems from the variety of organizations involved in the celebrations: two national agencies (one English and one French); numerous provincial committees and even more numerous municipal and local groups; and many individual volunteers. Nevertheless, the symbolic importance of this annual event is such that we have felt obliged to go on insisting on the need to provide the highest possible profile of the bilingual nature of our country. The Department has now decided to appoint a full-time executive director of the whole operation who would, among other things, be responsible for the linguistic aspects. Without being pessimistic, we will have to wait and see what this new development may produce.

Over in France, we received complaints from persons who were incredulous to see road signs indicating the Canadian War Cemetery at Dieppe in English only. The Department of Veterans' Affairs explanation left us incredulous too. It appears that there is an agreement dating back many years between the Commonwealth War Graves Commission and the Government of France that road signs will be in English and that the Commission hesitates to disturb the agreement. Can it be that *France* might object to having road signs *in French* as well as in English?

These examples merely underline what everyone knows — government agencies are too often inclined to let language matters languish in the pending basket rather than deal with them effectively at the very beginning. One wonders why they bother to go through the ritual since in the end they almost all find, or are brought to find, the appropriate solution.

To Accent or Not To Accent: A Marked Difference

The question of accents may seem more than a little esoteric, but to those whom it rubs the wrong way, it is a matter of passionate interest. Accents in French are fundamental and their omission represents a disrespect for that language. Similarly, with very few exceptions, they are an element which simply does not belong in normal English usage.

A complainant observed that in the magazine *Dialogue*, put out by the Public Service Commission, place names of cities in the province of Quebec were spelled in the French manner — with an accent, e.g., “Montréal” and “Québec”. The complainant could think of no good reason why the French spelling should be used in English texts. Nor could we. The Public Service Commission thought otherwise and defended its practice on the grounds that the Government of Quebec had eliminated the English spelling, and that the Commission was merely conforming to the provincial example. We continue to disagree and we hope that this issue will be resolved for all time by respecting the usage contained in the Canada Act which — you guessed it — uses “Québec” in French and “Quebec” in English.

On the other hand, Petro-Canada fell afoul of another unhappy individual who wanted to know why there was no French version of “Petro”, with an accent on

the “e”. With a sure instinct for survival, the Corporation replied that its logo was in caps and that some authorities felt capital letters did not need accents. We are afraid that most Canadian French speakers would not be convinced, although for our part we might be able to accept an unaccented logo in the upper case if the accent were used everywhere else. The main point is that greater sensitivity is required on the part of Petro-Can towards its French-speaking customers, and ultimately, as Canadians, its shareholders.

Perhaps the cleverest response to the accent problem was Teleglobe's. The discreet horizontal accents incorporated in Teleglobe's original logo could not escape the eagle eye of an observant Anglophone. He did not care whether they were at an angle, tilted, horizontal, thick or thin; they were there, and he wanted them removed. The Corporation put up a stout defence but the complainant and our Office could not be appeased. So Teleglobe appealed to its designers for a way out of the quandary, and there emerged an ingenious solution. The accents have been removed, but the two “e”s that are normally accented in French have been hatched through their upper portion to create a visually acceptable bilingual term, — “Teleglobe”. We find this about as reasonable an effort as one can make to respect both languages and commercial common sense.

The moral of the tale in these instances is that even apparently insignificant matters need careful attention from federal agencies if they are to satisfy their customers, which is, after all, their business. We might also observe that it would help all concerned to get on to more fundamental issues if some of our interlocutors could agree to settle these essentially straightforward matters without interminable barrack-room lawyer debates.

The Old Standards: Not Worth Repeating

Direct service to the public is provided face-to-face, by telephone and in writing. Each mode of communication has its quota of linguistic gaffes.

Face-to-face

In Midland, Ontario, Francophones complained they could not get service in French at the Post Office. The Department said there was “no demand” for service in French. We said, “How do you know whether there is or there isn't? Have you thought of conducting a survey?” The Department said fine, it would. So it did, and discovered, by Heaven, there was demand. The Department will now provide service in both languages.

At Mirabel Airport, you can have trouble in either of our official languages. A Francophone complained he could not get service in French from the customs officer, who made no effort to obtain assistance. This seemed incredible to us given the location — Mirabel is, after all, in Quebec. It turned out to be true. On the day of the incident, a number of English-speaking departmental trainees were on duty. We were told that they had been instructed on the procedure to use when dealing with a Francophone client, but obviously the system did not work. The Customs people undertook to make certain to avoid such incidents in future and will monitor the situation closely.

At the very same airport, an Anglophone could not get service in English from the cashier/attendant in the parking garage. The Department cited a binding clause in the contract with the concessionaire requiring that services be provided in both official languages. The matter was raised again with the concessionaire and remedial action was finally taken.

Another case involved a newspaper correspondent, temporarily residing in New York, who could not obtain adequate service in French from the Canadian Consulate. Our Office undertook an on-site investigation which resulted in recommendations to External Affairs with regard to improving service in French and projecting a bilingual image of Canada at meetings, conferences and other formal occasions. The Department informed us that measures had been undertaken to improve service in French and we await news as to how they will resolve the image problem.

Ear-to-ear One would think that telephone answering services would be among the easiest to provide in both official languages, but such is not always the case. In fact, there is a distressing inability on the part of some institutions to get the message.

In Ottawa, a complaint that telephone reception at a Department of National Defence number was in English only seemed to baffle this institution. It required seven months, four letters and several phone calls to bring the Department to the point of admitting the lapse and putting out a written reminder to its employees on how to answer in both official languages. A more than exasperating experience all round.

In Montreal, the Department of the Secretary of State had the reverse problem. At telephone numbers used by Quebec Anglophones to deal with the Department, reception was often in French only. The odd part of these recurring incidents was that the Department kept assuring us that all the receptionists were fluently bilingual and knew how to answer the phone in correct bilingual style. Well, we didn't doubt it, but they didn't do it. Until forcefully reminded.

Written communications The litany of language lapses to be found in correspondence with the public is, by now, proverbial. The Saskatoon office of Eldorado Nuclear Limited sent a so-called French-language letter to a complainant. To put it mildly, the quality of the language left much to be desired. A fair rendering in English might read as follows:

Thank you for your request on the sujet of the opportunity of employment with The compagnie Eldorado Nuclear. We regret then we not have convenient aperture for you at this tim here, nor for the future. We wisk to tank you for your interes, who you have show wit your application, in this company.¹

In his reply, the President acknowledged his embarrassment that we had to bring the matter to his attention and gave his assurance that there would be no repetition.

¹The actual French text read thus: "Merci pour votre demande sur le subject de les opportunites de lemploi avec Eldorado Nuclear Limited. Novs regrettons qui novs navons pas des convenable auverture pour vous à de temp ici, ni dans l'avenir. On veux te remercier pour votre interresse, qui vous avez montre aven votre application, daws cette compagnie."

Toward the end of the year, a complainant from the Montreal area sent us an interesting document issued by the Employment and Immigration Commission. The ten-line English text contained sixteen mistakes and included the following paragraph:

The claimant *stop* working of a full time *bases* on December 27, 1979 (*enhitit* 3 & 4) *than* worked part time one day a week *tell* March 1980. The claimant went back to school from March 1980 *tell* October 1980 and have been *reengage* one day a week for the same employer *tell* December 14, 1980.¹

The Commission's explanations of this blooper should provide interesting reading as well.

The Staffing Branch of the Public Service Commission wrote a letter to a Francophone with regard to the results of a competition in which he had participated. It was a peculiar mixture of French and English. The date, title of the position and name of the department concerned were all in English (as though such nomenclature existed in English only) while the rest of the letter was in French. The Commission agreed that the use of English terminology in a letter to a Francophone was unacceptable and stated that procedures were being reviewed to ensure that such lapses did not recur.

Perhaps the written word is accident-prone. In any case, the translated written word sometimes reveals glaring errors. This is all the worse when the mistakes are displayed for all to see publicly, as in advertisements and reports.

The Department of National Health and Welfare placed a 28-word ad in a Welland, Ontario, newspaper advising of a change of address. The French text contained four elementary mistakes, including the coinage of a non-word, "effectiele", as the equivalent in French of the English word "effective". Apparently, certain proof-reading procedures were not in place and the final texts were not properly approved. The Department subsequently made arrangements to have French versions forwarded to Ottawa for approval prior to their release. We trust this works.

The Department of Public Works used a report form, dealing with use of accommodation, whose French title contained three mistakes, as though one were to say in English, "Departmentel Report on the Uze of offises".¹ Once the matter was drawn to its attention, the Department of course made the necessary corrections with commendable haste, but it is not so easy to eliminate the bad taste which this kind of howler leaves behind.

Many of these complaints may appear banal — except to those whose language is being treated with a casualness bordering on contempt. The problem could

¹ The actual text read: "Rapport ministerielle sur l'utilisation de locaux à bureau".

quite obviously be resolved without difficulty with a little less haste and a little more concern for quality. Once institutions decide that it is just as important to produce texts in acceptable French or acceptable English, and take the time to do it, the problems vanish.

From the Ridiculous to the Sublime

Since we are in the business of investigating complaints, it does not come easily to us to distribute praise. However, rising above our meaner habits, it sometimes happens that we are moved to think, if not to say, "Well done!"

One such instance arose when the Bank of Canada dealt with a complaint that Francophone cleaning staff in Winnipeg were receiving instructions and supervision in English only. The Bank immediately dispatched outriders from Ottawa to check the facts, take all the necessary measures to correct the situation and re-establish peace, order and good government. A genuinely edifying and rapid reaction.

Another such case occurred at the House of Commons. The *Canadian Parliamentary Guide* is, and has always been, published mainly in English, for the simple reason that it is a private publication, not a government one, however strange that may seem. Until recently, there appeared to be no solution to the problem. However, we again made representations to both the Speaker of the House of Commons and the Speaker of the Senate about the nature of the *Guide*, its historical and political value, and its importance as source and reference material. The Speaker of the House replied in a very positive fashion that publication of a fully bilingual parliamentary guide had been given high priority and would be put in hand next year.

Another up-beat ending occurred when a complainant informed us that the final arguments presented by the Bureau of Competition Policy (Department of Consumer and Corporate Affairs) in an inquiry before the Restrictive Trade Practices Commission were in English only. Since the matter — the relationship between Bell Canada and its subsidiary Northern Telecom — was of interest to the Francophone as well as to the Anglophone community, the arguments were wanted in French. The Department replied that there had been no infraction of the Official Languages Act, since the complaint dealt with the pleadings, not the reports prepared by the Bureau. We agreed with the Department's interpretation in law but hoped it would look to the spirit of the Act rather than the letter. Whereupon the Department promptly agreed to make all future "arguments" available in both English and French. A grand gesture.

The Department of External Affairs also reacted rapidly and effectively to a complaint about the foreign service examination at the Canadian High Commission in London. Although the complainant had asked to take the examination in French, only the English version was available. The Department reacted with all haste and the individual in question was given the opportunity to rewrite the

examination in French. Obviously a French version should have been available in the first place, but we congratulate the Department and the Public Service Commission on their speedy action once the problem was revealed. Finally, we are happy to report that what we have often found the single most irritating occasion for complaints — on Parliament Hill — is fast disappearing.

Until recently, visitors were confronted by all too many examples of unilingual inscriptions and historical notices, by a Remembrance Chapel that did not always remember the language of the fallen, and on occasion by unilingual guards and attendants. After years and years of prodding on our part, visitors should in future find, if not a one-hundred per cent bilingual regime, at least a very considerable improvement on the House of Commons side of the inner sanctum.

**Federal Institutions:
One by One**

PART V

Over the past few years, an overwhelming majority of federal departments and agencies have developed official languages policies and plans to help them navigate through the troubled waters of bilingualism. Too many, however, are still relying on the compass rather than radar to steer them into channels that would enable them to provide a decent service in the minority language.

We are frankly appalled by the sloppiness of their monitoring arrangements. In some departments, the use of taxi vouchers is more carefully checked than the effective provision of bilingual service. The lack of internal auditing can undo the progress already achieved and undermine the effectiveness of new ideas or initiatives. On the other hand, the godfathers of language reform, the central agencies, have not managed to make departmental sleepwalkers snap out of their lethargy simply by delegating authority and conducting occasional audits. True, there has been a slow but perceptible improvement in service to the public, especially in the so-called bilingual regions. That still does not prevent one agency from defining demand differently from another in the same location. Can it be that members of the minority, like ghosts, are visible to some but not to others?

Many institutions also seem incapable of putting the interests of the minority public before the classic lineaments of their organization charts or the latest data on their operational performance. For the client who cannot get service in his own language, it is small comfort to be told that his case is "exceptional" and that "it won't happen again" — especially when the same situation crops up again three weeks later.

Although one is hard put to find signs of improvement in the use of French as a language of work in federal institutions, the reader will find a few examples in the following pages. Some pioneers have managed to put French on a firmer footing, notably by organizing groups of employees to work mainly in that language and by encouraging its use at senior management meetings. Others have set forth into terra incognita by conducting surveys on language use in the workplace. Unfortunately, some of these latter-day voyageurs seem to think that by so doing they have reached the headwaters and need go no further. We earnestly hope that the senior management of these departments will see fit to issue clear directives, in plain but forceful language, encouraging employees to write and speak their own language at work, and that they will do everything in their power to make sure that the use of French really does increase.

As a general rule, departments that are reasonably successful in using both languages in the workplace have a fairly large proportion of Francophone employees well distributed throughout the various employment categories. They also have a high percentage of bilingual positions — *real* bilingual positions that call for intermediate or advanced skills and are occupied by bilingual incumbents, and not theoretically bilingual positions calling for elementary language skills and occupied by employees who to all intents and purposes are unilingual. Another characteristic of successful departments is that their senior managers are not shy about setting a good example by readily using both languages at meetings and in their contacts with employees.

Departments which appear to be well on the way to resolving the problem are found principally in the cultural, social and administrative sectors. However, if the large scientific and economic departments, and those in the government services and energy field, do not soon find the key to the puzzle as well, the picture can only get gloomier.

Many departments have also taken positive steps to improve their situation with respect to equitable participation. This is an area where results are readily identified and where it is relatively simple to determine what needs to be done. There is still some catching up to do, however, because even departments with reasonable overall representation are plagued by chronic — and at times serious — imbalances in the distribution of the two language groups in various parts of their organizations.

Our readers can judge for themselves the cogency of these general observations by reading the following diagnoses on departmental performance. The annual check-up is meant to be rigorous, but the ultimate aim is to discharge the patient with a clean bill of health.

Agriculture Canada

Agriculture Canada's harvest this year in the field of official languages was again less than might be desired and the few seeds of reform that have been planted will require more assiduous cultivation. Managers have been made accountable for their contribution to the programme. There was a marked five-per-cent increase in the number of employees who meet the linguistic requirements of their bilingual positions, and a corresponding decrease among those who are entitled to occupy their positions without meeting these requirements. Some steps have also been taken to encourage the use of French in the workplace and Francophone participation has made some progress.

Generally, the Department offers adequate service in both languages, its French language capability being concentrated in Quebec, north-eastern Ontario, New Brunswick and the National Capital Region. Overall, 21% of the Department's 9,480 employees are in bilingual positions, and 71% of these are linguistically qualified. In Quebec, up to one-third of the 1,284 positions have been designated bilingual. At Ottawa headquarters, 47% of the positions are bilingual, and 68% of incumbents are linguistically qualified. The Department maintains only a limited French-language capability in the West, but it has agreed to undertake a client satisfaction survey in order to assess demand for services in that language.

Language of work remains the Department's major weakness. French is used extensively in the Quebec offices, but still too frequently they receive unilingual English documents from headquarters. In particular, studies produced by the largely Anglophone (89%) scientific staff tend to be distributed in English with translations to follow. The Department has strengthened its translation and revision services in an effort to reduce the time lag between the two versions, but

should explore additional ways of ensuring that its Francophone employees are adequately served.

French is used little as a language of work in the National Capital Region, the main reasons being the low proportion of Francophones holding managerial, scientific and professional positions, the fact that some 32% of incumbents of bilingual positions do not meet the language requirements and the poor French-language skills of many managers.

To its credit, the Department has instituted measures to encourage a greater use of French on the job, including placing editor-revisors in two directorates to assist employees wishing to write in French. Two additional editors will be hired in the future. The Department is continuing its language training for Anglophones and offers specialized writing courses for Francophones.

Overall Francophone participation has increased by one percentage point to 21%. At the management level it stands at 19% and in the scientific and professional category at nearly 17%. The Department must intensify even more its efforts to recruit Francophone professionals.

In 1981, we received 15 complaints about Agriculture Canada, seven of which dealt with telephone reception or documents addressed to the public, six with internal documents and two with personnel service. In most cases, the Department took satisfactory steps to correct the situations which had given rise to these problems.

Air Canada

Air Canada's linguistic performance is a curious *mélange* — a background of blue skies which continues to be marred by dark clouds in all three policy areas: language of service, language of work and participation.

According to the results of surveys conducted by the Corporation, some 97% of its passengers are satisfied with the linguistic aspect of Air Canada's services. Whatever reservations we may have about such surveys (for example, how many passengers were "satisfied" with the linguistic aspect of the service they received simply because their expectations were low or because they were used to being served in their second language), this figure is nonetheless very impressive. On the other hand, the remaining 3% represent 390,000 passengers. And since all Air Canada employees in contact with the public speak English, we must conclude that it is the Francophone passengers in particular who were less satisfied with the service.

This is not to say there has not been a determined effort on the part of the Corporation. This year, Toronto became the thirteenth airport to have bilingual counters. Yarmouth hired its first bilingual employee in 1981 and the residents of Fredericton will soon be able to obtain reservation services in French once their telephone calls are directed to Moncton.

More significantly, the Corporation has decided to raise rather substantially the proportion of bilingual employees working in its city sales and reservations offices and at airports. Although they do not substantially change the immediate situation, these new requirements will serve as a basis for hiring new employees.

These timely initiatives are unfortunately offset by hard day-to-day realities. In airports, bilingual counters are far from fully operational. Valuable as it is, the system will only work if there is an agent at the counter, and if that agent is bilingual. These basic conditions are not always met. We nevertheless continue to see merit in this system and hope to see it introduced in airports such as Windsor. As for Timmins, where there is no bilingual staff, service in French is provided by telephone links.

Once on the aircraft, the situation improves and service is more often provided in the passenger's language. However, announcements from the flight deck are an exception to this rule. The Corporation does not yet appear to have solved the problem of co-ordinating the work of pilots and flight attendants so that announcements made by pilots in English are transmitted in French within a reasonable period of time.

In more general terms, we hope Air Canada will show a more dynamic attitude and demonstrate its willingness to serve its passengers in both languages by greeting them in both languages: by telephone, over the counter and in flight, a bilingual smile would be the distinctive mark of our national carrier.

In the language-of-work sector, Mr. Justice Legault handed down his decision during the year in the *Serge Joyal et al. v. Air Canada et al.* case concerning the language of work of mechanics at the Dorval base. In his decision, Justice Legault asked Air Canada to act on the recommendations made by our Office and to establish a technical lexicon. Although the decision was subsequently appealed by both parties, the various aspects of language of work at the Dorval maintenance base are currently under examination by representatives of our Office and those of Air Canada. The purpose of this examination is to implement the recommendations made in our 1977 study.

We should mention progress that has been made in two other language-of-work areas. French-language data used by passenger agents are now more regularly available by computer, and flight personnel will henceforth be able to take the necessary training for their annual recertification programme in French. However, even though French and English are recognized languages of work in Ottawa, a number of unilingual-English managers continue to occupy bilingual positions. In addition, written communications between head office in Montreal and the Eastern region are not yet conducted regularly in French, as prescribed by the Corporation's own policy.

Nor should we forget the hiring this year of 15 unilingual Francophone flight attendants to whom Air Canada has given the necessary language training. This measure represents a symbolic step toward equality of the two language groups.

Francophone representation has nevertheless remained stationary at 21% overall, and at 16% in the management category.

In 1981, there was a marked decline in the number of complaints about all the Corporation's sectors of activity. Of a total of 125 complaints, as compared with 145 last year, 47 concerned airports, 20 related to in-flight service, 14 to reservations, eight to advertising and 22 to language of work. Air Canada's co-operation in settling these cases continues to be very good.

Atomic Energy of Canada Limited

Atomic Energy of Canada Limited comprises five companies (Research, Engineering, Chemical, Radiochemical and International Sales) with headquarters in the National Capital Region and Toronto. Most of its 7,500 employees are located in Ontario, at Chalk River, Mississauga and Kanata. There is a research establishment in Manitoba, an engineering and an international group in Montreal and a number of small offices abroad. Throughout the organization, with very few exceptions, the official languages situation remains unsatisfactory.

The Corporation has been so dominated by Anglophones in the past that Francophones have felt more tolerated than welcome. Of late we have noted some slight stirrings in the direction of change, but AECL will have to make a major effort to reach even an acceptable level of bilingualism.

In Canada, AECL deals with a varied clientele which includes governments, power utilities, engineering companies, research laboratories, hospitals, suppliers and contractors. Its ability to communicate in French on technical matters, except through translation, is very limited.

Although most publications for the general public are available in both languages, some technical reports of interest to non-specialists are not available in French, and not all speeches by senior officers are put out in both languages. There are bilingual public affairs officers at most sites and major offices and at exhibitions, but service in French is not always actively offered, and may not be available at certain times of the day.

The Corporation has designated fewer than 600 positions as bilingual and only 300 of these have qualified bilingual incumbents. AECL Research, with some 3,300 employees and a world-wide reputation in its field, has designated only 43 positions as bilingual and so far has managed to fill only half of them with linguistically qualified incumbents. AECL Engineering, with 2,300 employees, has done slightly better. Most of its 100 qualified bilingual incumbents are in the Montreal office, however, and the capability of its headquarters at Mississauga to communicate in French is lamentable. AECL Radiochemical has 900 employees, including 90 qualified bilingual staff. It has steadily increased its bilingual capability, but is still rather weak in the upper echelons: only two of its nine managers and a handful of professional and marketing staff are bilingual. The corporate office is aiming high: it has identified half of its 168 positions as bilingual, including 28 of

the 34 senior management positions. However, only 47 incumbents — including eight senior managers — meet the language requirements. Overall bilingual capacity is thus very poor and we have yet to see convincing signs that the will is present to take the measures needed for real improvement.

Each of the five AECL companies is responsible for preparing an official languages plan and auditing its own activities. The corporate official languages committee monitors progress in the organization as a whole on the basis of the quarterly reports it receives, but it lacks the staff to do much more than conduct statistical analyses.

One ray of hope, however: AECL has now begun to put into operation a plan to increase Francophone participation which, if pursued vigorously, should bring significant improvements over the next five years. In addition, it has greatly increased the range and number of its contacts with Francophone universities.

Besides attracting Francophone recruits, AECL intends to establish a major research operation in Quebec and to increase the volume of business it does with Francophone firms. In order to participate fully in the new scheme of things, the Chalk River and Mississauga establishments will have to increase significantly their ability to deal with substantive matters in French. With less than 7% Francophones on staff, many of whom are in junior or administrative support positions, the Corporation has a long way to go before it achieves a reasonable balance of representation.

Since the use of French is rare within the organization, AECL has co-operated with other businesses and Crown corporations to organize regular informal meetings and seminars in French. The intention is to help employees who have taken language training to retain what they have learned, and as such it is a commendable approach. It is no substitute, however, for a better balance of Francophone participation and some attention to French as a daily language of work.

Two complaints were made against AECL this year. One referred to the unsatisfactory use of French in a display and the other to the fact that a job advertisement was not placed in a local French weekly. AECL's co-operation in resolving these complaints was satisfactory.

Auditor General

Building on the progress noted in our last Annual Report, the Auditor General's Office is well launched in its efforts to increase the use of French in its audits of federal departments. However, if it wishes to continue to improve on this front, it will have to surmount two major hurdles — weak Francophone representation among its managers and an over-abundance of unilingual English positions in the same category.

In recent years, the Office has managed to change the age-old tradition of performing departmental audits in English. There are now 25 departments and

agencies in which audits are conducted in French, thereby enabling approximately 55 Francophone specialists to work largely in their own language in three French units. In addition, theoretical and practical training programmes for accounting trainees are given in French and English.

More than 50 % of the Office's 490 positions require a knowledge of both official languages, and 95 % of these have bilingual incumbents, thus enabling the Office to deal with departments in the language of their choice.

Efforts to recruit more Francophones have also borne fruit, with overall representation increasing from 23.5 % in 1979 to 28 % in 1981 (136 of 490). Eight of the 16 accounting trainees taken on in 1981 were Francophone and the proportion of Francophone specialists has now reached 24.5 %.

Unfortunately, there are still only a few Francophone managers (7 of 53). Since 19 of the 53 management positions are unilingual English, it is not surprising that English continues to dominate in written communications and in meetings at the more senior echelons of the Agency. Senior management is aware of this problem and has set up a specialized language training programme to increase its Anglophone managers' knowledge of French. However, the Office will also have to make a more active effort to employ a greater number of bilingual staff and Francophones in senior positions.

The only complaint received this year concerning the Auditor General's Office had to do with the evaluation of the language skills of an applicant in a competition. It was settled satisfactorily.

Bank of Canada

We are happy to report that the painful volatility of the prime rate has not totally occupied the Bank of Canada's attention and that the matter of official languages has also received its due this year. By and large, the news is good. Service is usually available in both official languages, participation rates are satisfactory and modest gains have been made in the use of French at work. Also, in 1982, simultaneous translation will at long last be used for meetings of the Board of Directors. This should, no doubt, favourably affect the Bank's linguistic exchange rate. With luck, it may even have a trickle-down effect on managers.

The Bank has made steady progress in implementing the recommendations contained in our 1979 audit. A draft policy document on official languages is under study by management and should be issued in the new year, and a bilingualism committee regularly reviews progress and recommends new initiatives as required. The Bank has also issued a directive concerning the preparation of performance evaluations in the preferred official language of employees and has stepped up its recruitment campaign in Francophone universities. Francophones make up 36 % of the Bank's 2,159 employees and are reasonably well represented in most occupational categories.

Some problems remain. Wicket service in Winnipeg and Saint John (N.B.) is not yet up to scratch and the Bank has yet to develop a means of formally evaluating the second-language skills of its employees. Also, although it is possible to work in French in some sectors, supervision is often available in English only, a problem that is being tackled by offering language training to unilingual supervisors. We expect the Bank to make incremental gains in these areas in the coming year.

Two well-founded complaints were lodged against the Bank this year. The first concerned internal memoranda issued in English only and the second was about unilingual-English telephone service in Saint John (N.B.). Both were settled satisfactorily. The Bank has also resolved three complaints held over from last year which concerned the distribution of unilingual-French publicity material in Quebec.

Canada Council

The Canada Council continued to offer a high level of bilingual services in 1981, but has not yet applied the fine-tuning we called for last year in at least two important areas.

All its publications are bilingual and contracts and grant application forms are prepared in the client's preferred language. Since 194 of its 223 employees are bilingual, the Council has little difficulty serving the artistic community in either official language.

The Council recognizes that, notwithstanding the high proportion of French-speaking employees within its ranks, a larger than necessary part of its work is carried out in English. Furthermore, the problem of supervision we alluded to last year remains virtually unchanged: five unilingual-English supervisors continue to deal with their Francophone employees in English, and there is at least one manual or financial administration which has not yet been translated into French. While most internal meetings are conducted in both official languages, English tends to predominate at management committee meetings.

Overall, the staff includes 134 Francophones and 89 Anglophones, the latter having increased by nine since last year. Francophones still represent some 43% of all employees in the administrative and foreign service category and 81% of those in the administrative support category. These figures are somewhat out of whack for a major federal cultural organization and the Council should step up its efforts to attract a greater number of Anglophones.

The Council thus faces two very different challenges and should develop two sets of plans to tackle its remaining problems: on the one hand, it should find ways to entice its Francophone members to use French more systematically in the work milieu and, on the other, should gradually improve Anglophone participation through recruitment.

No valid complaints were lodged against the Council in 1981.

Canada Labour Relations Board

The Canada Labour Relations Board has no trouble providing service in both English and French. At the same time, despite the high representation of Francophones among its staff, it has not yet managed to put French on an equal footing with English as a language of work. The Board is, however, committed to correcting the language-of-work problems and is actively implementing the recommendations of the 1980 audit we conducted at its request.

Some 49 of the Board's 67 occupied positions require a knowledge of both official languages and 44 of the incumbents meet this requirement. All the bilingual positions are located in the National Capital Region and at the Montreal office. At its other offices (in Toronto, Winnipeg and Vancouver) a well-advertised toll-free telephone link with Ottawa is available for the provision of service in French, but it is seldom used by clients.

Francophones make up 62% of the staff and are in the majority in every employment category. Paradoxically, however, French is not readily used in the workplace because the Board's clientele, which consists of employers and bargaining agents, is largely English-speaking. In addition, some supervisors do not feel fluent enough in French to provide guidance or conduct meetings in that language. To remedy this situation, the Board has distributed guidelines on the use of French and English for supervisory purposes, in meetings and in the work of the Board in general. It also encourages individual employees to use French more often, and is gradually upgrading the second-language skills of some supervisors. We shall be following these efforts carefully as they may well be of interest to other agencies with similar problems.

The one complaint lodged against the Board this year concerned its failure to place a public notice in a French-language weekly. The Board took satisfactory steps to correct the situation.

Canada Mortgage and Housing Corporation

The Corporation is putting the finishing touches to its official languages complex, but regrettably the work is somewhat behind schedule.

Approximately one-third of CMHC's 3,475 employees work in the Ottawa headquarters, while the rest are located in some 91 regional, provincial and local offices across the country. Although only one-fifth of all positions require a knowledge of English and French, clients are served in most instances in the official language of their choice. We nevertheless received 17 complaints in this area in 1981.

Work documents are available in both official languages, as are central and personnel services. However, French is still seldom used as a language of work at head office despite the presence of 421 Francophones (37% of the staff). This situation would appear to stem, at least in part, from the fact that a significant number of Anglophone supervisors are not sufficiently bilingual.

Overall, the participation of Anglophones and Francophones at the Corporation is good: 70% and 30%. In the various job categories, Francophone representation varies from 23% among executives to 49% in administrative support. The Corporation should continue its efforts to ensure more equitable representation in the various categories, in particular at head office.

Some of the recommendations contained in our 1979 audit report have yet to be implemented: there is still no official languages manual; imperative staffing has been accepted in principle only; and measures to provide more opportunities for Francophones to work in their own language have been less than energetically pursued.

There have been few new achievements in 1981. In order to improve control mechanisms, CMHC created a committee to monitor language reform at head office and report to senior management every six months; starting in the spring, a similar group will do likewise, on an annual basis, for regional and local offices. We trust these monitoring activities will help improve matters, especially if they focus on the question of language of work.

The 17 complaints regarding service, to which we refer above, concerned unwillingness to accept English reception service (especially in the Atlantic provinces), correspondence and documentation in the wrong language, and advertisements which did not appear in the minority French-language press. In addition, there was one complaint in the language-of-work area. All were handled very co-operatively by CMHC.

Canada Post Corporation

Last October, Canada Post became a Crown corporation. Although it is still too early to say what impact this change will have on language reform, we must hope for significant improvement. The organization's track record in the past has been anything but glorious.

Considering the thousands of daily transactions that the Post Office has with its clientele, the number of complaints we received this year (135) is relatively low although it is quite clear that many hundreds more could be generated if every disgruntled client complained to us. In any case, some of those that were put to us merit closer attention than they have received in the past. There were still cases, for instance, of mail not being delivered because it was addressed in French.

The most serious aspect of the situation, however, remains the apparent indifference of some regional and district managers to the whole matter of language reform. How else can one explain the fact that, among the Corporation's 7,000 employees in British Columbia, only one is in a bilingual position, or that in Manitoba only 30 of the 2,286 positions are identified as bilingual? Moreover

although some contacts have been established with official-language minority groups after considerable urging on our part, most of these meetings have not yet produced a noticeable improvement in service to the groups concerned.

While the Retail Marketing Branch, which oversees the service aspect of language reform, appears more than willing to improve matters, the considerable autonomy enjoyed by the regions makes it very difficult to co-ordinate the overall planning process at the corporate level. In early October, when we advised the institution of three complaints we had received about lack of service in a post office, we were told that the matter would be examined as part of the "current re-evaluation and planning exercise" to be completed "before the end of the fiscal year". In plain English, this meant that months could pass before corrective action might even be attempted.

The Corporation has over 61,500 employees, 6% of whom are in bilingual positions. In southern Ontario, out of a total staff of some 20,000, only 45 bilingual employees occupy bilingual positions. The situation is somewhat better in eastern and northern Ontario, where 30% of the 1,096 employees are in bilingual positions, and in the National Capital Region where the figure is 31% of 3,900 employees. In New Brunswick and the bilingual areas of Quebec, each with roughly 1,500 employees, about 15% are in bilingual positions. In all these areas, except Quebec, roughly 85% of employees in bilingual positions meet the language requirements; in Quebec the figure is 96%.

As might be expected, English is still the dominant language of work everywhere except in Quebec. However, internal documents are produced in both languages and central and personnel services are generally provided in English and French.

While Francophones represent 29.3% of all employees, their participation rate is still very low outside Quebec and the bilingual regions of Ontario. Anglophones, on the other hand, account for only 2% of the 15,500 employees in Quebec. The Corporation must establish plans to rectify these imbalances.

The vast majority of the 135 complaints received this year referred to a lack of service in French at wickets. Despite the good will of the Retail Marketing Branch, the handling of complaints remained a long and arduous process. We also note once again this year that a number of district and local managers too often wait for formal complaints to be lodged before correcting obviously unacceptable situations. Let us hope the new management will have more success in making the far-flung regions of the postal empire more responsive to both the letter and the spirit of language reform.

Canadian Broadcasting Corporation

The Corporation plays a unique role in support of our two official languages, both in the services it provides to Canadian households and in the opportunities it offers

Anglophone and Francophone artists and its own employees to work in their language.

The number of Canadians able to receive CBC broadcasting services in the language of their choice continues to increase and the Corporation provides these essential services to the public in a satisfactory manner.

The Corporation has close to 12,000 employees and approximately 30% of them occupy bilingual positions. The percentage of incumbents who meet the language requirements of their positions stands at only 58%.

The existence of two separate networks responsible for producing French and English programmes might appear to be a guarantee of sound language-of-work practices. Although this is true in most instances, we are obliged for the fourth consecutive year to criticize the fact that certain French programmes must be produced in English. Outside Quebec and Ottawa, in centres where the English Services Division shares its facilities with the French Services Division, technical personnel often have an inadequate knowledge of French. Next year, we would dearly like to report that this situation has been corrected.

In all other production centres, Francophones and Anglophones are well represented and work in their own language. However, at head office, in the Engineering Branch, which was the subject of a language audit in 1981, we discovered a number of problems relating to the language of work of Francophones (supervision, meetings) and to services provided to other sectors of the Corporation (written and oral communications for the most part in English only).

In 1981, we received 21 complaints against the Corporation about a variety of subjects (telephone reception, memoranda, signs, and lack of radio and television service in French). Again this year, the Corporation was very slow in settling these cases, and we hope that it will manage to solve without delay the particularly irritating problems of inadequate telephone reception and parking lot services.

Canadian Film Development Corporation

Again this year the Canadian Film Development Corporation deserves to be praised for its truly successful linguistic performance.

The Corporation has 26 employees, 15 of whom are located at its Montreal head office, ten at the Toronto office, and one in Vancouver. Since all employees in Montreal and two in Toronto are bilingual, the Corporation has no difficulty communicating in either language with the Canadian film industry, financial institutions, the media and the general public. Its publicity at international film festivals is flawlessly bilingual, and its advertising at home is always in the appropriate language(s). Its press releases and financial assistance application forms are also bilingual.

The two linguistic groups are equally represented among the Corporation's employees and all employees are able to work and deal with central and personnel services in their preferred official language.

No complaints were lodged against the Corporation in 1981.

Canadian Human Rights Commission

Of the 115 employees of the Canadian Human Rights Commission, 80 work at headquarters and the remaining 35 in its six regional offices. While the Commission is generally able to provide services in both languages, French has not yet caught on as a language of work, even though Francophones constitute more than 30% of staff.

The structures required for a healthy management of the official languages programme are in place: managers are responsible for implementing the policy in their sectors; the Chief of Personnel monitors matters on a regular basis; and the Management Committee periodically reviews all policy areas.

During the year, the Commission increased its contacts with official language minority associations and raised the bilingual capability of its regional offices. The number of bilingual employees also increased in the Complaints Branch and in the Information and Education Branch at headquarters. In the Commission as a whole, 67% of the positions are bilingual and 87% of the incumbents meet the prescribed language requirements. However, owing to the delicate nature of its contacts with the public, the Commission should raise the language requirements of its bilingual positions, since less than 20% of them require a high level of second-language proficiency.

The participation situation has changed relatively little from last year. Francophones represent 31% of staff, but only 20% of the officers. We hope the Commission's welcome initiative of establishing a trainee programme in administration to help support staff move into the administrative and foreign service category, and a student placement programme developed in conjunction with Francophone universities, will soon bear fruit.

Some encouraging progress has been made in the language-of-work area. Simultaneous interpretation services are now available for the Commissioners' internal meetings and the number of performance appraisals conducted in French increased from three last year to fifteen in 1981. However, English still largely predominates at meetings and in the preparation of documents. At the end of the year, the Commission conducted a survey of its employees on the language-of-work question. We hope that this will enable it to identify more precisely why French is used so little and what corrective action should be taken.

We received three complaints against the Commission this year. One concerned a report written in English only, another criticized the poor French in a letter, and the last dealt with telephone reception in English only. These complaints have been settled satisfactorily.

Canadian International Development Agency

The Canadian International Development Agency shines again this year as one of the stars of language reform. Over the years, the Agency has successfully created the necessary conditions for ensuring that both languages enjoy equality of status both internally and in communications with the public. It has balanced representation of both language groups at all levels and a large number of bilingual employees, and (no doubt the key to the whole process) its senior managers are convinced that priority should be given to language matters.

Slightly more than 75% of the Agency's positions require knowledge of both official languages (mostly at the intermediate or advanced level) and almost 90% of the incumbents meet the language requirements of their positions. As an indication of the Agency's steady progress in this respect, it should be noted that over the past three years, the number of incumbents of bilingual positions exercising their right to remain unilingual has fallen from 170 to about 50.

The Agency ensures that consultants and entrepreneurs it engages for projects in developing countries are able to provide their services in the language of the host country. The only problem in this area is that more than half of the fifty overseas officer positions require a knowledge of English only, a situation made all the more surprising by the fact that only three positions in this group are identified as French essential. Although English essential positions are found in countries where English is the main or second language, the incumbents of these positions nevertheless represent Canada abroad and, in principle, it would be normal for most of them to have a knowledge of both languages.

Of the Agency's approximately 1,100 employees, 52% are Francophone and 48% Anglophone. Forty-four per cent of the incumbents of officer positions are Francophone. Through determined efforts, CIDA has also managed to increase the percentage of Francophone professional staff from 30% in 1978 to 42% in 1981.

This high Francophone representation at all levels seems reasonable in principle given the nature of the Agency's activities. Along with the high level of bilingualism of many Anglophones, it also encourages a balanced use of both languages in the workplace. French predominates in the Francophone Africa Division and in the Latin America section, and English in the Asia and Commonwealth Africa Division and in the Caribbean section. English is also the principal language of work of the Multilateral Programs Branch and the Non-Governmental Organizations Division.

The Comptroller's Branch has made progress in providing bilingual services to other branches, but a number of obstacles must still be overcome in the accounting and computing sectors, where work documents are not always produced in both languages. Further effort is still required to improve supervisory services and performance evaluations.

No complaints were lodged against the Agency in 1981.

Canadian National

Such progress as Canadian National Railways was able to make in 1980 in official languages matters ground slowly to a halt in 1981. The Company's failure to move ahead on this front seems in large part to be caused by a highly legalistic approach to the Official Languages Act: in other words, some effort to satisfy the letter of the Act, but studious avoidance of a generous interpretation of its spirit. It still has difficulty ensuring that its concessionaires, and even its own staff, can provide bilingual service to the travelling public, and there is little enforcement or control of services offered in train stations, on ships, in port facilities, hotels or at the CN Tower in Toronto.

Our 1980 audit of CN Atlantic and our more recent audit of CN Marine resulted in over thirty recommendations. In the case of CN Marine, we identified a number of serious weaknesses in service, among them unilingual English announcements at port facilities and on ferries, unilingual signage identifying life-saving equipment on some ferries, and a lack of bilingual staff in strategic locations such as counters in ferry terminals and cafeterias.

Last year, we reported that the Company's collective agreements with unions required that it fill certain positions on a seniority basis without regard to incumbents' language skills. Senior CN officers sought to convince the Joint Committee that a new round of negotiations with the unions starting in August would at long last get them out of the seniority morass. We have seen no results to date, but if linguistic concerns once again get pushed under the bargaining table, we expect Parliament will want to know why. Another weakness in the Company's service to the public was brought to light this year by complaints: in a number of instances, CN advertised in English daily newspapers but ignored the local French-language weeklies.

The language-of-work picture remains much the same as last year. Since only 5% of CN Marine's staff are Francophone, work cannot be performed in French, even though some forms and internal publications are now available in bilingual format. At CN Atlantic, one employee in three is Francophone, but French is not used in the workplace; the Company prescribes English as the language of work in that region, despite our recommendation that this policy be amended. In other sectors, the language of work continues to be French in the St. Lawrence region and English elsewhere. Work documents are in both languages in the St. Lawrence region, and computer programmes are also available in both English and French at

CN terminals across the system; however, English remains the language of supervision and of meetings.

Anglophone and Francophone representation differs from sector to sector, with the proportion of Francophones varying from 5% at CN Marine to approximately 77% in the St. Lawrence region. Based on 1979 data published in April 1981, 58% (18.3%) of the 300 most senior officers were Francophone. Unfortunately, the Company has indicated that precise data on representation will not be available until the new integrated Employee Data System is in place around 1985. This foot-dragging approach to the acquisition of essential planning data is clearly unsatisfactory.

One move in the right direction is CN's university recruitment programme for Francophone graduates, which has shown positive results. We would like to see the Company follow up on this effort by making sure that these employees can continue to work in the language of their choice.

The 28 complaints received in 1981 concerned a lack of advertising in the official-languages minority press, lack of service to the public at CN hotels and at the CN Tower, unilingual-English telephone reception and language of work in the St. Lawrence region. The Company's attitude toward these complaints reflects the overly legalistic approach mentioned above; it fails to act promptly and seldom monitors areas where complaints have arisen to ensure that the problem will not recur.

Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission

The CRTC has traditionally been very successful in meeting the requirements of the Official Languages Act. On the whole, it maintained its positive record in 1981.

Of the Commission's 433 positions, 299 are classified bilingual and more than 88% of them are staffed by employees who meet the language requirements. Public hearings are held in both languages and simultaneous interpretation facilities are used as required. Oral and written communications are conducted in the language of the client, and the CRTC's publications are available in both official languages. The Commission has come to grips with the problem of French technical terminology in the telecommunications and broadcasting fields by hiring a specialist to search out and develop the necessary vocabulary. This commendable initiative should enhance the CRTC's ability to serve its specialized public in French, and the new terminology should be of benefit to the industry as a whole.

Anglophone representation in the technical category is 54%, and 56% in the administrative and foreign service category. However, Anglophones account for only 35% of administrative support employees, while Francophones make up a very low proportion of the employees in the scientific and professional category (17.5%). The Commission should therefore give careful thought to achieving

more reasonable balance in the various employment categories, as well as in its overall participation figures.

Manuals used by CRTC employees are bilingual; central and personnel services are available in either official language; and employees are supervised in the official language of their choice. Last year, we found that Francophones sometimes had their performance evaluations conducted in English. The CRTC has since revamped its employee appraisal system and has found that 44 % of the performance evaluations were drafted in French this year, a considerable improvement.

Three complaints were lodged against the CRTC in 1981. One related to the lack of interpretation facilities at a public hearing; another concerned the lack of CRTC advertising in a Francophone weekly; and the third case involved an English-language version of a press release which was sent to a Francophone association. Only the first had been settled by the end of 1981.

Canadian Transport Commission

In 1981, the Commission managed to improve its bilingual capability as well as its balance of Anglophone and Francophone staff. New control and audit measures also enabled it to deal more adequately with such persistent problems as the language of supervision.

Of the CTC's 748 employees, 412 (55%) occupy bilingual positions and 352 (85%) of these meet the language requirements. This explains why the Commission is generally able to serve its public in the language of the latter's choice, a fact revealed in a survey conducted by the agency in 1981. The only shadow cast on this sunny picture is that the Commission does not appear to be as systematic in its use of weekly newspapers for advertising purposes as its procedures, issued in 1980, had led us to believe. This matter was the subject of two complaints in 1981. Also, it is surely not unreasonable to expect that the Railway Act will finally be modified to eliminate various contradictions with the Official Languages Act, thus settling, among other things, the long-standing complaint dealing with railroad crossings.

The Commission's employees, however, have not been accorded such satisfactory treatment. A survey of the language of supervision revealed that Francophones are supervised in English unless their supervisor is a Francophone. The survey led to recommendations which, when implemented, should go some way toward solving the problem: certain supervisors should be given language training; their second-language knowledge should be examined; and the use they make of their second language should form part of their performance appraisals. Next year we do hope to be able to report progress in this area.

Francophone representation increased from 25.6% to 28.7% in 1981. Only one of the 14 senior executives is Francophone, but progress has been made in the technical and scientific categories, where Francophones now represent 14% and

16% of the staff, as compared with 10% and 13% in 1980. Since it is essential that progress in this area should continue, we were surprised to note that the Commission held competitions in these two categories for 15 positions, all of which were identified as English essential. Such designations would seem to go against the desired objective.

Two of the five complaints lodged against the Commission in 1981 concerned the absence of advertisements in Francophone weekly newspapers. The Commission was eager to co-operate in settling all of this year's complaints as well as one outstanding from last year.

Canadian Wheat Board

The Canadian Wheat Board was set up to provide for the orderly management of inter-provincial and international markets for grain grown in Canada. The loans and advances it grants to farmers are guaranteed by the Federal Government, but its internal financing is provided by its farmer members. Its headquarters are in Winnipeg.

The Board adopts a very narrow interpretation of the Official Languages Act. It claims that the demand in French is very low (even though it has never shown proof of this), and as a result provides few services in that language, usually only on express request. It appears to forget that demand is not a criterion which applies to head offices of federal agencies, and that the Official Languages Act therefore requires it to provide service to the public in both languages in Winnipeg.

The Board corresponds with its clients in the official language of their choice, but puts out only its annual report and a few publications of general interest in both languages. At its head office, a client can be served in French only if he manages by chance to hit on one of the 25 Francophones who work there or if he insists on being served in French.

The Board's official languages policy represents a general review of the situation but assigns no responsibility to its managers. Employees themselves are not informed of their rights and obligations in this area. About fifteen of them are taking French courses but English is clearly the language of work, except at the small Montreal office where there are four Francophones. Some internal forms are translated, but the major management and personnel documents are prepared English only.

The Board estimates there are some 35 Francophones among its 560 employees. Five of these were recruited in 1981.

This year we received 18 founded complaints against the Board, one relating to telephone reception, and the rest to unilingual publications of importance to wheat growers, such as the producer's guide, the renewal form and the explanatory pamphlet.

Chief Electoral Officer

The Office of the Chief Electoral Officer is a bit like a volcano. It bubbles along for a time until a general election is called, and then it erupts with new activity. The permanent staff of 43 organizes the recruitment of more than 200,000 people in a matter of days. The votes are cast, the writs returned and, as suddenly as it started, the commotion subsides.

The Office organized five by-elections during 1981 and all came off without a linguistic hitch. This generally satisfactory level of performance is no doubt due in large measure to the fact that it seeks to provide bilingual services in all ridings where the minority-language population is greater than 5% of the total population. However, as an additional precaution in preparing for the next appeal to the country, we suggest that the Office also follow our recommendation that posters be used in polling stations to advertise the availability of service in both languages, and that official (presumably bilingual) personnel be identified by distinctive badges, so as to distinguish them from others present who may not be able or required to offer service in both languages.

French and English are used freely as languages of work in the organization and all work-related documents are available in both languages. Moreover, 34 of the 43 positions in the Office require a knowledge of both official languages and all but one incumbent meet this requirement. At the same time, Anglophones are seriously under-represented, constituting a mere 16% of the staff, and management should substantially increase its efforts to attract well-qualified bilingual Anglophones.

No complaints were received this year against the Office of the Chief Electoral Officer.

Commissioner for Federal Judicial Affairs

Although little known to the general public, this agency nonetheless has a certain impact on the administration of the judicial system in Canada. In addition to its responsibilities vis-à-vis the Federal Court of Canada, the Canadian Judicial Council, and the handling of judges' pensions, allowances and salaries, it is also responsible for preparing and publishing Federal Court law reports and for language training for judges.

In carrying out this last responsibility, and in co-operation with Laval University, the agency has established a developmental course in French for Anglophone judges who have completed second-language training. (Two of the judges participating in this programme are now able to preside over trials conducted in their second official language.) In 1981, it also organized an experimental French immersion programme for Francophone judges from English-speaking provinces and for Anglophone judges who consider themselves bilingual. In addition, it

developed courses in legal terminology in English and French for each of the language groups in the Canadian judicial system.

The agency has 15 bilingual employees among a staff of 21 and its 11 Francophones are to be found at almost all levels of the organization. Despite this fact only two performance appraisals were prepared in French in 1981, and the language of work and of meetings is essentially English. These same weaknesses were noted in last year's Report, and the agency should waste no further time in taking the necessary steps to correct them.

In 1981, no complaints were lodged against the agency.

Communications

The linguistic quality of the services provided by the Department of Communications improved in 1981. It also took steps to increase the use of French as language of work and increased its proportion of Francophone employees. However, English continues to predominate in internal communications as a result of the under-representation of Francophones in certain key sectors and at senior levels of the Department.

Approximately 65% of the Department's 2,222 employees work in the National Capital Region, the other 35% being located throughout Canada. Over 43% of the positions are bilingual and 82% of the incumbents meet the necessary language requirements. The Department generally provides its very specialized services, which are directed as much to the private sector as to the general public in both languages. In 1981, the Department improved its bilingual capacity by making more frequent use of imperative staffing.

The Department has not stinted in its efforts to promote the use of French as language of work. It encourages Francophone scientists to draft their research reports in French, offers development courses in written French, administers its own second-language development programme and provides its employees with access to a text revision service. In addition, it is awarding a growing proportion of its research contracts to French-language universities and welcomes Francophone students as trainees. However, it will still have to intensify its efforts to give French the place it truly deserves. English continues to be the usual — indeed the only — language used in several sectors, largely as a result of the inadequate language skills of many managers. It is therefore not surprising that less than half of the performance evaluations of Francophones were prepared in French in 1981.

Francophone employees represent 27% of all staff, 2% more than last year. In the administrative and foreign service category, their participation has climbed from 30% to 33% in one year. These increases were caused in part by the transfer of the mainly Francophone Arts and Culture sector from the Department of the Secretary of State to the Department of Communications. Even in the scientific and professional category, Francophone representation increased from 14% to 17%, a promising rise despite the fact that the ultimate goal for the

category is still far from accomplished. This progress has been achieved as a result of contacts the Department maintains with universities and through its Francophone participation programme.

The situation is much less satisfactory in certain scientific sectors of the Department, such as the Space and Research Programs, where Francophones are somewhat rare. They become scarcer still as one moves up towards the more senior echelons.

Once again this year, almost all the complaints lodged against the Department (12 of 15) concerned the Government Telecommunications Agency. They dealt with the poor quality of telephone directories, unilingual telephone operators, a message recorded in English only and a unilingual poster. The Department was very co-operative and dealt seriously and quickly with each case. The GTA is continuing its negotiations with the private and provincial telephone companies with which it must deal, but which do not always provide bilingual services.

Comptroller General

The Comptroller General's Office made good progress with its official languages programme in 1981. Management has finally taken firm control of the programme and all employees have been informed of its major objectives. Considerable headway has also been made with Francophone participation. However, the establishment of French as a language of work within the Office has yet to become a reality.

Overall Francophone representation among the Office's 183 employees has moved from 26% to 30%. Substantial increases were registered in the administrative and foreign service category (21.2% to 27.4%) and in the important financial management group (16.5% to 24%), and French speakers now make up 50% of the employees in the scientific and professional category. In senior management, however, they account for only 14%, a factor that bears watching given the importance of that group in setting the tone of any organization.

An interesting and worthwhile initiative taken by the Comptroller General's Office was the establishment in 1979 of the Financial Officers Recruitment and Development Programme (FORD) for the recruitment of junior financial officers as they graduate from university. The recruits are taken on strength as administrative trainees and placed in the 20 or so departments which participate in FORD on a voluntary basis. After 12 to 16 months, the trainees graduate to the finance category. In 1980, 25% of those recruited were Francophones, and the percentage increased to 35% in 1981.

The percentage of bilingual positions has increased to 55%, and 86% of the incumbents meet the language requirements. Telephone reception services have improved and the Office continues to publish all reports in both official languages. However, only two positions require the highest level of second-language skills. This number seems inadequate in view of an internal audit which revealed that

23% of the Office's client departments prefer to communicate with it in French. Management should therefore increase the levels of competence required in bilingual positions.

The Office sought to improve the linguistic quality of its central and personnel services during the year and took steps to determine the preferred official language of its employees for performance appraisals. Employees were encouraged to improve their second-language skills through language training and to draft documents in both languages. In spite of these laudable initiatives, French continued to lag as a language of work within the Office, but we believe that a continuing effort will produce worthwhile results.

No complaints were lodged against the Comptroller General's Office in 1981.

Consumer and Corporate Affairs

Although Consumer and Corporate Affairs is to be commended for making some progress this year in striking a better balance of Anglophone and Francophone employees among its staff, it still needs to improve its services to the public and certain aspects of its language-of-work regime. Moreover, it has not yet adequately explained its official languages plan and goals to all employees; indeed, its booklet entitled *Rights and Obligations—Official Languages*, while satisfactory on the subject of rights, is rather weak when it comes to the matter of employee obligations.

Our recent audit of the Department revealed that service to the public is slowly improving. Of its 2,210 positions, 42% are now designated bilingual (a marginal increase over last year) and 87% of the incumbents meet the language requirements. However, very few bilingual positions are located outside central Canada. In the National Capital Region and other areas with a strong minority-language presence, counter and telephone services are usually, but not always, available in both languages. As mentioned in last year's Report, the Department is establishing a national telephone link system in an attempt (albeit no more than a pious aller to provide a certain measure of relief from the lack of French-language services in a number of regions. So far, this system is operating in the Atlantic Provinces. The Department still experiences difficulties communicating in French with French speaking minorities in southern Ontario and the Western provinces. It also needs to establish closer ties with French-language universities to give Francophone researchers more opportunity to participate in departmental projects.

Other than in the Quebec region and in a few branches at headquarters, French is seldom used for internal communications. Many circulars, studies, job descriptions, and some work manuals are in English only. Meetings of the senior management committee are held in both languages, but most others are conducted exclusively in English and relatively few Francophones are supervised in French. With some exceptions in the finance and computer sections, central and personnel services are generally offered to employees in both official languages. However,

employee demand for French-language professional training is inordinately low at headquarters in Hull, a situation which deserves some attention.

Francophone participation among the Department's staff has increased over the past year from 31% to 33%. Eight of the 26 senior executives are Francophone but only a modest improvement has taken place in the scientific and professional category, where some 14% (34 of 242) are Francophone. On the other hand, only 53% of the administrative support staff (440 out of 825) are Anglophone. The Department should step up its recruitment plans to correct the imbalances in these last two categories.

Fifteen complaints were lodged against the Department in 1981. A number focussed on the unavailability of French-language services in such locations as Hamilton, Welland and Regina, and three others related to the Trade Marks Opposition Board and the Patent Officers examination. By year's end, eight of the complaints were still unresolved. In future, we hope to see the Department revive its former tradition of dealing promptly and effectively with such problems.

Correctional Service

The Correctional Service of Canada has approximately 10,000 employees spread across the country. Headquarters in the National Capital Region and regional offices located in Moncton, Laval, Kingston, Saskatoon and Vancouver are responsible for the administration of 58 correctional institutions.

The Service still has considerable correctional work of its own to perform in language matters. Its official languages policy, now two years old, is not yet being evenly applied throughout the organization. Although the diversity of the institutions for which it is responsible and the fluctuation of the inmate population account for some of the problems, the suspicion lingers that a number of managers simply do not take language reform seriously enough. However, some positive steps were taken in 1981: senior management indicated its support for an expansion of the official languages programme; all the institutions were surveyed to determine their progress in implementing the language policy; and an official languages programme director was appointed.

In general, services to inmates and their families are available in both languages in all institutions in Quebec. We will watch with interest the efforts made in that province to resolve the inmate over-population problem while respecting the language rights of inmates who could be moved to a region where they would be in a minority situation. Unfortunately, in the other four regions, even such essential services as parole, health care (including psychiatric and psychological services), classification and chaplaincy services, are very unevenly available to Francophone inmates and almost never offered spontaneously. Immediate measures should be taken to correct these deficiencies. In many of the detention centres, wardens are not fully aware of their responsibility to offer services in both languages and of their accountability for progress. There is also a tendency to consider as trouble-

makers any inmates who insist on obtaining services in their preferred official language.

There is a need for more bilingual employees in the Service as a whole, where there are at present only 1,225 staffed bilingual positions. Although 91% of the incumbents meet the language requirements, this number represents no more than 12% of the total staff. Moreover, 45% of the positions in question require only the minimum level of knowledge for speaking English, and 42% require only the same level for French. In the very small percentage requiring advanced levels of speaking ability, the emphasis is more on English than French.

This year, the Service distributed a brochure on employee rights and obligations in official languages matters. The use of French at headquarters has improved gradually. However, the fact remains that the language of work of the Correctional Service is almost exclusively English, except in Quebec.

An examination of the participation of the two linguistic groups reveals that 32% of the Service's employees are Francophone. Four of the 19 executive positions are occupied by Francophones and in the other occupational groups their participation averages out to 30%. The regional distribution is more revealing: less than 1% of the employees who work in Quebec are Anglophone; in Ontario (not including headquarters), the exact reverse occurs: 1% are Francophone; in New Brunswick, 13% of employees are Francophone; and elsewhere Francophone participation borders on the non-existent. The Service has been concentrating on the situation at headquarters; it must now turn its efforts toward correcting imbalances elsewhere, particularly in Ontario, Quebec and New Brunswick.

Eleven complaints were received against the Service this year. They dealt with lack of service to inmates, staffing of bilingual positions, the linguistic identification positions and information available at an exhibition. We received good co-operation from the Service in dealing with these complaints.

Crown Assets Disposal Corporation

This Corporation, whose responsibility is to dispose of the Federal Government surplus equipment, serves a large clientele within and outside the government, Canada and abroad. It has already achieved considerable success in the official languages field, and it continues to show every indication of maintaining high standards in the three traditional areas: service to the public, language of work and equitable participation.

A sound linguistic balance in service to the public deserves special praise which has been achieved by a small organization such as this one, which has seven regional offices in addition to its head office. The Corporation has a staff of 91 employees, 55 of whom (60%) occupy bilingual positions, and 84% of these employees meet the language requirements of their positions. It has bilingual employees in all regional offices and is able to provide services in both languages to the minority communities.

As regards language of work and internal communications, the Corporation's memoranda, directives and other work-related documentation, as well as central and personnel services, are available in both official languages. It should, however, pay more attention to Anglophone participation, which currently stands at 57 % (52 of 91 employees).

We should also mention, for the third consecutive year, that most federal agencies submit unilingual reports on their surplus goods to the Corporation, thus obliging it to bear the entire burden of translation. In the last nine months of 1981 it received 11,500 unilingual reports, but neither Treasury Board nor the Corporation appears inclined to take decisive action in the matter.

In 1981, the one complaint lodged against the Corporation concerned a list of surplus equipment, three-quarters of which was written in English only.

Economic Council

The Economic Council has the capacity, generally speaking, to deal adequately with the Canadian economic community in both official languages. Nevertheless, in spite of efforts in 1981 to promote the use of French within its walls, English continued to be the main language of work of its 144 employees. The Council did increase the number of Francophone professionals on its staff, but the language policy statement it had proposed to issue to its employees is still at the drafting stage.

The proportion of incumbents who meet the language requirements of their positions remains stable at 77 % (65 of 84), and the Council succeeded in placing 14 employees on language training during 1981, compared to three the previous year. The number of positions identified as bilingual imperative also increased; over half of the Council's 91 bilingual positions must now be filled with incumbents who are already able to work in either official language. At present, 26 bilingual positions require only an elementary level of language proficiency, but the Council intends to review the language requirements of all its positions early in 1982.

The Council encouraged the use of French through its research groups, which are composed of roughly equal numbers of Francophones and Anglophones who are able to read and communicate in French. This effort, along with a large number of bilingual managers (16 out of 21) and the Council's insistence on language training and imperative staffing, should go a long way toward establishing French as a viable working language within the Council.

Overall participation of Anglophones and Francophones at the Council remains 60 % and 40 %. The proportion of Francophones in the scientific and professional category has increased from 18 % to over 23 % (14 of 60).

Two complaints received in 1981 indicated that few Francophone researchers from the private and academic sectors receive research contracts from the Council. This is a matter we are now examining.

Economic Development

The Ministry of State for Economic Development is now over three years old. Although last year we were pleased with what looked like first efforts toward developing a satisfactory approach to official languages, we have to report this year that the Ministry is merely inching toward its language-of-work objectives and is making no progress at all in improving Francophone participation at the more senior levels.

To its credit, the Ministry provides adequate service in both official languages to its client departments and has an active official languages programme. It responded rapidly to our January 1981 audit and acted quickly on a number of our recommendations; for example, it prepared an official languages policy booklet for employees, made managers aware of their responsibilities, raised the language requirements of some 14 positions and attempted to reach as many Francophone candidates as possible for staffing purposes. Sixty-nine of its 78 employees occupy bilingual positions and 59 of them have the required language skills.

Nevertheless, the work of the Ministry is still conducted primarily in English, and this is unlikely to change until there is more Francophone participation at the higher levels. Managers have, however, been informed of their employees' language preferences for supervision and appraisal, and the Ministry will ensure that this choice is respected during the next round of appraisals.

Francophone participation at the Ministry shows no improvement over last year. Twenty-four of the 78 employees are Francophone, but 16 of them work in administrative support positions. Only two of the 13 senior managers and two of the 11 economists are Francophone.

No complaints were received against the Ministry in 1981.

Employment and Immigration

The rising level of unemployment in Canada of necessity results in an increasing number of contacts between the Commission and members of the public. Although its official languages programme is well-developed and internal monitoring procedures in place, the more than one hundred complaints received this year (up by almost 50 % from 1980) suggest an inability to keep pace with the linguistic demands being made upon it.

On the plus side, the Commission has responded positively to recommendations made in our 1980 audit. It has developed comprehensive statements of policy relating to service to the public and language of work and has established inter-regional exchanges and a language development programme, the latter of which is designed to improve the language proficiency of counsellors on-site.

With 22 % of its 33,000 positions identified bilingual and 80 % of the incumbents meeting the language requirements, the Commission is generally able to serve i

clients in both languages. However, lapses do occur fairly frequently, perhaps because employees are sometimes not as clear as they might be about the client's right to receive service in his preferred official language and because of a slow reaction to changing language patterns. For example, 14 complaints were received concerning lack of service in French at Canada Employment Centres in Saskatchewan, doubtless a reflection of an increasing demand in that province. In this context, it is worth noting the establishment of a programme in Vancouver to inform the local Francophone associations of what the CEIC does, where its offices are located and whom to contact for information. The programme is to be extended to official-language minority organizations on a national scale in 1982.

The Commission should also review whether it has enough bilingual positions in areas where the minority population is small. When Commission representatives first appeared before the Joint Committee, it was revealed, for example, that only about 175 of the approximately 6,700 positions in Eastern and Western Canada were identified as bilingual.

Continued lack of progress in providing services in both languages at the Canada Farm Labour Pool offices is cause for concern. A year and a half after being informed of the problem, the Commission tells us that a system is now in place to measure demand for services in the minority official languages. But if present trends continue, as many as one-third of the Pool's clients in the Okanagan, for example, could be Francophone. In the circumstances, we feel it is time to go beyond diagnoses and ensure that services are available and actively offered.

At headquarters and in bilingual regions, employees are able to work for the most part in the language of their choice. The 15% of Francophones who indicated in a recent internal survey that problems still exist should be encouraged by the new policy, which provides a clear statement of employee rights and obligations. The Commission should not forget, however, that active encouragement by management will in the long run be more important than paper policies. Supervision and central and personnel services are available in the employee's language most of the time and efforts have been made to improve the availability of manuals and directives in both official languages and increase the use of both languages at meetings. The massive job of translation still provides some headaches because of poor planning, unrealistic time frames, and the occasional poor quality of translated technical texts.

The participation of both language groups in the Commission is good, with Francophones representing 35% of all employees. In the various employment categories, Francophone representation ranges from a high of 45% in the operational category to a low of 21% at the senior management level. Despite contacts between the Commission and educational and professional institutions, Anglophone representation in Quebec continues to drop. Rather than moving toward the Commission's five-year target of 13% in order to reflect the labour force statistics, representation has fallen to 2.3%. Correction of this deficiency should be given a high priority.

In 1981, we received 138 complaints about the Commission, 64 of which have been resolved. The majority dealt with the lack of bilingual service at the initial contact by telephone or in person between employee and client. Others concerned the receipt of correspondence in a language other than that already indicated as preferred by the client; the unavailability of bilingual counselling service; the lack of signage in English or French; and the inability of incumbents in bilingual positions to function in both official languages. In general, the Commission's co-operation in resolving complaints continues to be good.

Energy, Mines and Resources

The Department of Energy, Mines and Resources for years showed hardly a spark or resourcefulness in the pursuit of official languages objectives. Although as a result it is starting from a very long way back, it is worth noting that its performance has improved somewhat recently. However, its new initiatives are difficult to evaluate since most of them did not get under way until late in the year.

The Department appeared before the Joint Committee on Official Languages early in 1981, and gave the clear impression that, linguistically speaking, it was leaving Francophones out in the cold. However, when its poor record caused it to be recalled by the Committee in November, the Department was able to show that it had taken advantage of its expanding energy sector to hire more Francophones and to build a better bilingual capability into this public-oriented part of its organization. One innovation was the creation of a French-language communications unit, which reduces the need for translation and provides opportunities for Francophones to do creative work in their own language. In sectors other than energy, however, the high proportion of unilingual Anglophones and low rate of turnover among scientific staff have left the dismal linguistic situation virtually unchanged.

The Department's high-profile energy conservation programme brings it into frequent contact with members of the public, who usually have little difficulty getting service in the official language of their choice. Reception services have improved somewhat from last year, but are still erratic in the use of French. General interest publications are available in both languages, but a great many scientific and technical documents are produced in English only. The various sectors have considerable discretion in deciding whether to publish French versions of their scientific and technical documents, and there is no systematic review of their decisions to ensure that the potential demand for French is taken fully into consideration.

The Department's difficulties in delivering service in French arise from its inadequate bilingual capability. Of 4,100 positions, 36% are classified as bilingual, but only two-thirds of the incumbents meet the language requirements of those positions, thus leaving the Department with some 1,000 bilingual employees.

French is seldom used as a language of work, and this situation is unlikely to improve until the number of Francophones grows considerably. At present

Francophones represent 20% of the Department's work force, but they are clustered in the administrative support and operational categories, and are particularly weak in the executive ranks (3 of 77) despite active recruitment at this level during the past year. It came as no surprise, therefore, when Francophone members of the Joint Committee complained that the only senior official who could give them policy information in French was the Minister himself.

Although the actual number of Francophone senior managers remained constant in 1981, their relative importance diminished, as all recruits to the expanded management category were Anglophone. Francophone participation in the scientific and professional category has increased slightly since last year, from 7% to 9%, but many Francophones in the Department are comparatively new employees, and few occupy key positions. If they are to use French with their Anglophone colleagues, a comprehensive strategy must be developed to increase the number of qualified incumbents of bilingual positions and improve the language skills of the 300 so-called bilingual employees whose knowledge of French is minimal.

During 1981, the Department produced a promising official languages plan and began to make some modest progress in recruiting Francophone staff. Any plan is only as good as its results, however, and these are still far from reassuring. More Francophones should also be recruited to senior management since, as we cannot say too often, language reform starts from the top.

In 1981, we received 22 complaints concerning the Department, on virtually all aspects of its operations. Co-operation in resolving complaints improved as the year progressed.

Environment

In 1981, officials of Environment Canada appeared twice before the Joint Committee on Official Languages. In May, they were severely criticized for the Department's late start and slow progress in instituting language reform. By November, however, they were able to report that a number of measures had been taken to correct the situation and were complimented on their will to effect change.

The linguistic challenge facing Environment Canada is considerable. Owing to the nature of its mandate, the Department is spread out all across Canada, with only 2,000 of almost 12,000 employees located in the National Capital Region. Its National Parks and Atmospheric Environment Service reach millions of people each year. Unfortunately, the Department still has a considerable way to go before it will be able to reach its public consistently in the official language of its choice.

Steps which are now being taken by the Department could, however, bring about significant changes. In the national parks, concessionaires are now bound by contract to provide services in both languages and negotiations on the same

matter are under way with commercial lessees, including major hotels and owners of recreational facilities. The Department has also prepared a plan to extend the meteorological service network in both languages, contingent upon the allocation of additional financial resources. In addition, the Atmospheric Environment Service hopes to increase considerably the number of bilingual meteorologists strategically located across the country.

The Department is attempting to recruit more Francophones for other scientific and professional positions through the good offices of professional associations and university placement officers. A bank of fifty person-years has also been established to recruit Francophone science graduates over the next five years.

Although these plans make for a promising future, the Department's current situation is somewhat less bright. The Parks Service, which received 25 million visitors last year, has borne the brunt of public criticism. Some visitors complained about the lack of French-speaking guides and tourist brochures in French, while others deplored the poor quality of French-language signs and documents. Just as serious, perhaps, is the fact that even when service in French is available outside Quebec, it is frequently not actively offered to visitors.

The Atmospheric Environment Service is also having trouble providing information in both languages. Anglophone Quebecers and Francophones outside Quebec have lodged an equal number of complaints with us about this Service.

Environment Protection, Environment Conservation and the Canadian Forest Service produce an impressive volume of scientific research, mostly in English. The problems involved in translating scientific material are legion, and Environment Canada too often adopts the "French-to-follow" practice. One complaint we received this year dealt with the French version of a conference report published almost a year after the English version.

The Department has made some progress in improving its bilingual capability. At the end of 1981, 83% of the employees in bilingual positions met the language requirements, as compared with 78% in 1980. These 2,227 bilingual positions represent some 20% of the total. The Department is increasingly hiring qualified bilingual staff to fill bilingual positions: 273 last year as compared with 32 in the previous year.

French is a day-to-day language of work only in Quebec and in a few units in the National Capital Region, and is unlikely to be more widely used for some time. At present, only 19% of all employees are Francophone, and that percentage drops to about 15% in the senior executive, scientific and professional and technical categories. Efforts to increase the use of French in the National Capital Region are hampered because 20% of managers who occupy bilingual positions do not meet the language requirements. Furthermore, most of these employees have been permanently exempted from language training for seniority or other reasons.

We received 57 complaints against Environment Canada in 1981. Most related to the Department's inability to provide service in French, and about one-third

with service from either Parks Canada or the Atmospheric Environment Service. The Department has been co-operative in its efforts to resolve all complaints.

Export Development Corporation

Export Development is a Crown corporation that provides financial services to Canadian exporters and foreign buyers. Most of its 547 employees work at Ottawa head office, the remainder being located at regional offices in Halifax, Montreal, Toronto, and Vancouver. The Corporation took significant action in 1981 to improve its official languages situation, and we hope this trend continues, especially in the language-of-work area. Among its accomplishments, the Corporation improved its official languages policy, made available in both languages all forms intended for the public and most of those used internally, instituted a text revision service for Anglophone employees wishing to draft in French, and intensified its recruitment in Francophone universities.

The Corporation's publications are bilingual and advertising is placed in both English- and French-language newspapers. Thanks to its 220 bilingual employees, service to the client is generally offered in either language, although the Toronto and Vancouver offices still have only a limited bilingual capacity.

The language-of-work situation is less satisfactory, in part, according to the Corporation, because of the linguistic make-up of the Corporation's clientele. However, among the 75 supervisors whose positions require a knowledge of both languages, only 37 are bilingual. Consequently, the Corporation should strive to determine whether the prevalent use of English is accounted for exclusively by client demand or by other reasons internal to its own operations.

The Corporation's recruiting efforts in French-language universities are paying dividends — six of the 11 professionals hired in 1981 were Francophone. Overall, Francophone participation stands at 23%, 19% among executives and managers and 26% among scientific and professional staff.

Again this year no complaints were lodged against the Corporation.

External Affairs

It is only fitting that the Department of External Affairs, as Canada's representative abroad and the pivotal point of our foreign policy co-ordination, should also be a symbol of quality in implementing the Canadian government's official languages policy. The Department has managed to create a more than respectable linguistic climate, particularly by ensuring that its staff has a high bilingual capability. However, it still has a good deal to accomplish, principally in the language-of-work area.

Almost 85% of all foreign service officers in posts abroad are bilingual — a quite remarkable figure. However, in order to project the image of Canada's linguistic duality, the Department should ensure that posts abroad offer their services more actively in both official languages. The Department's difficulties in recruiting bilingual support staff abroad sometimes result in telephone and reception service problems. The Department is currently studying ways of modifying regulations governing the remuneration of locally recruited staff in order to ease the hiring of bilingual persons.

All passport offices in Canada now have a bilingual capacity and, in areas where that capability is inadequate, the Department has established a telephone system connecting with other offices. Complaints received by our Office have shown, however, that this is no more than a palliative. The Department should try harder to increase its bilingual capacity in certain passport offices, particularly in Winnipeg where there is only one bilingual employee.

We were happy to see the Department take the initiative in conducting a survey of approximately 600 of its employees in order to evaluate the use of the two official languages in internal activities. Almost 65% of the Francophones and 45% of the Anglophones (which is interesting) stated that they used French on a regular basis. However, the survey revealed two disturbing facts: one-third of all Francophones seldom use French at meetings and almost the same number communicate with their supervisors in English. This is probably due in large part to the fact that almost 20% of the supervisors do not meet the language requirements of the positions. Although French is the usual language of work in 22 posts abroad and in some Ottawa branches, central services sometimes still send telex messages to posts in English only. As a consequence, the Department intends to raise the language requirements of bilingual positions in its central services (20% of which now require only minimal second-language skills).

Representation of the two linguistic groups is generally well balanced, with Anglophones and Francophones comprising 70% and 30% respectively of the Department's approximately 3,100 employees. Both groups are also well distributed equitably throughout the various employment categories, and the Department each year recruits foreign service officers from French- and English-language universities. It is nevertheless surprising to note in this context that half of the officers recruited in 1981 were unilingual. The Department should arrange to make these recruits bilingual as quickly as possible in order to maintain its current excellent standard among foreign service officers.

Sixteen complaints were lodged against External Affairs this year, ten of which concerned unilingual-English telephone and reception services and the poor quality of the French in certain forms. One complaint, relating to unilingual telephone reception at the Canadian consulate in New York, is described in greater detail on page 97. Two dealt with lack of service in French at the Winnipeg passport office and another concerned the unilingual-English documentation provided at an exhibition. Of the last two, further described on pages 92 and 99, one dealt with an examination that an applicant had to take in English, though he had expressed the desire to take it in French, and the other concerned answers giv-

in English to a Francophone journalist at a press conference. The Department was very co-operative in settling the complaints, although in certain cases its explanations were somewhat evasive.

Farm Credit Corporation

The Farm Credit Corporation this year stayed well in the black on the official languages balance sheet. Energetic measures taken previously have paid dividends in enabling the Corporation to respond to the linguistic needs of its clients, to maintain an equitable representation of Anglophones and Francophones among its employees, and to make steady progress in increasing the use of French at work.

The Corporation is in the enviable situation of having more bilingual employees than bilingual positions: 174 of its 631 staff members use both languages, while 152 positions have been designated as bilingual. Through a computerized record of its clients' language of choice, the Corporation is able to pinpoint areas of significant or increasing demand and to station personnel capable of providing service in both languages. For instance, this year it added more bilingual staff to its Manitoba office. Elsewhere, special arrangements such as long-distance telephone service have been made, which, while perhaps not satisfactory as a permanent arrangement, are helpful in the short term.

French came into slightly greater use as a language of work this year. Simultaneous interpretation equipment was installed in the Corporation's main meeting room; an English-French glossary of technical terms is being compiled; and work documents and professional training continue to be available in both languages.

The representation of Francophones and Anglophones on the Corporation's staff has not changed significantly since last year. Overall, 29% of the staff are Francophone, a proportion which rises to 33% at headquarters. Francophones account for 8% of the staff in regions outside Quebec, but Anglophone Quebecers are poorly represented at under 3%. The overall distribution of Francophones and Anglophones in the various job categories remains very good.

The one complaint lodged against the Corporation in 1981 related to a regional office's failure to advertise in a French-language weekly alongside the English media. The decision was attributed by the Corporation to budget limitations, but we must observe that it is hardly consistent with its own two-language advertising policy.

Federal Business Development Bank

Some of the entrepreneurial spirit that the Federal Business Development Bank has shown in promoting and assisting small business has also paid off with respect

to official languages matters. Indeed, our current audit at the Bank confirms that it generally provides its clientele with adequate service in both languages and has a balanced representation overall. However, French is not much in evidence as a language of work.

The Bank has identified offices serving a minority-language population greater than 10% as "significant demand" branches. Although there is an occasional complaint, the system works reasonably well since there is a good bilingual capability at most of these branches. We nevertheless believe that the Bank should offer its services more actively to minority groups and extend bilingual service to areas where demand is less manifest. It should also make an effort to determine client satisfaction with the language aspect of its services.

The Bank does not identify individual positions as bilingual but seeks to ensure that units as a whole can function in both official languages. Until now, for assignment purposes, it has relied largely on the employee's own evaluation of his second-language proficiency. The impact of this somewhat lax approach on the use of French as a language of work is all too predictable.

Although nearly 42% of employees at the Bank's headquarters in Montreal are French-speaking, English is the main language of work in nearly all departments and at nearly all levels. The presence of many unilingual Anglophone supervisors and employees (some 113 out of 414) means that meetings are usually conducted in English and that supervision is often not available in French. Internal memoranda are frequently drafted and circulated in English only and many performance appraisals of Francophones are regularly prepared in English. The Bank should speed up efforts to devise an objective test to measure the linguistic competence of its employees and develop means to encourage the use of French at work. It should also require a reasonable level of competence in both languages for executive and key managerial positions at headquarters and in regions having "significant demand" branches.

Of the Bank's 2,304 employees, 25.7% are Francophone. The latter are well represented in all employment categories but, on a geographical basis, they are under-represented in the Ontario region (3.8%), as are Anglophones in the Quebec region (5.9%).

Most of the 16 complaints lodged against the Bank in 1981 concerned errors in the preparation and distribution of information material or its failure to use the minority official-language press for advertisements. The Bank has been very co-operative in resolving these problems.

Federal Court

Since the administrative organs of the Federal Court of Canada possess most of the accoutrements of a bilingual institution, one would expect them to have firmly established French as a working language equal in status to English. This is not

quite the case, but as more jurisprudence becomes available in French and as more trial proceedings are carried out in that language, the Court will want to find ways of encouraging its French-speaking staff to use their language more at work.

The number of bilingual positions within the Court administration has increased to 74 from last year's 66, and all the incumbents meet the language requirements. In Ottawa, 11 of the 23 Court Registrars are bilingual, as are all four in Montreal. There is no bilingual capacity among the 13 remaining Registrars in the other offices located in major cities across the country, but bilingual services are provided as required by the Montreal and Ottawa offices. The Court intends to make all its Registrar positions bilingual as they become vacant and plans eventually to have equal numbers of Anglophone and Francophone Registrars.

Bilingual telephone reception is provided in the National Capital Region, Montreal and Toronto. However, French-speaking citizens who visit the Federal Court in Ottawa cannot always expect to be greeted in French because only two of the four commissioners are fluent in both languages. Bilingual service should be available at the Ottawa reception desk during all working hours.

Overall, Anglophones and Francophones are equally represented on the Court's staff, and eight of the 11 employees in the management category are Francophone. Both language groups are well represented in the other employment categories. However, internal meetings are still held mostly in English, except when simultaneous interpretation is occasionally used. Basic work documents are generally available in both official languages as are central and personnel services, the exception to this rule being financial services, which French speakers cannot always obtain in French.

No complaints were lodged against the Court in 1981.

Federal-Provincial Relations Office

In 1981, the Federal-Provincial Relations Office became increasingly passive in its attitude toward language reform. Indeed, the use of French within the institution has lost ground since last year.

The FPRO nevertheless has a number of interesting initiatives to its credit. For example, it has finally solved the seemingly eternal problem of unilingual telephone reception and has distributed an official languages guide to its employees. It is also developing a guide addressed specifically to its managers.

Of its 40 bilingual positions, 31 are occupied by bilingual incumbents. On the whole, this enables the Office to provide service in the appropriate language to the various bodies that make up its clientele: the Cabinet, Cabinet committees, and federal and provincial departments and agencies. Management nevertheless recognizes that, because of the nature of the Office's contacts, it must increase its

bilingual capability even further. Plans are afoot to fill a greater number of positions with incumbents who already meet the language requirements, and to raise the level of their requirements. Anglophones and Francophones represent 60% and 40% respectively of the Office's 43 employees. However, 11 of the 17 Francophones are in the administrative support category and there is only one Francophone among the seven employees in the senior executive category. Francophone representation has declined steadily in this latter category since 1979, when almost one-third of senior managers were French-speaking.

Given that six middle and senior managers are unilingual, it is hardly surprising that only 10% of all internal documents are written in French and that meetings are held mainly in English. Also, over the past year, almost 70% of the performance appraisals of Francophones were prepared in English.

Clearly, the FPRO must take immediate and forceful action if it is to halt the slide and make progress on the language front. It must make a special effort to increase the use of French as a language of work, a goal which will only be accomplished by increasing Francophone representation among senior managers.

The only complaint lodged against the Office in 1981 concerned unilingual English telephone reception and, as indicated above, has been finally resolved.

Finance

In 1981, senior managers at the Department of Finance became more directly involved in the implementation of a comprehensive official languages plan. More bilingual positions are being filled from the outset by bilingual employees and French is used somewhat more frequently than before at departmental meetings. However, despite management's efforts, the Department has been slow in establishing French as a true language of work and in striking an appropriate balance between Francophones and Anglophones at senior levels. It is past time that it moved in these important areas.

The Department has a staff of 651, all of whom are located in Ottawa. It has 40 bilingual positions, of which 369 incumbents meet the language requirements. These are less impressive figures, however, when one realizes that 29% of the positions call for elementary second-language skills and only 3% for advanced skills. Telephone reception continues to be a problem, even though employees have been reminded in writing of their obligation to provide telephone and referral services in both official languages.

Although 34% of the staff are Francophone, representation in the senior executive category and in the economists group remains very weak: only five of the 10 executives and 40 of the 206 economists are Francophone. A special committee has met several times to study means of increasing the number of Francophone economists, but we are still awaiting results. In general, the main language of work and of supervision continues to be English.

Nine complaints were received in 1981, seven of which concerned advertisements not placed in the French minority-language press. Four complaints received in 1979 and 1980 were resolved this year.

Fisheries and Oceans

Since becoming a separate department, Fisheries and Oceans has experienced a number of setbacks in the official languages area. However, to judge from the statements of its senior officials before the Joint Committee in the autumn of 1981, the Department may now be at a turning point in this field. It will in any event continue to have difficulty in making progress because of three major drawbacks: the decentralization of its services, the scientific and technical nature of its work and its very low Francophone participation.

At its first appearance before the Joint Committee on Official Languages in April, the Department was criticised for having emphasized its administrative structures at the expense of its official languages responsibilities. The fishermen themselves, who are the Department's major clients in the Maritimes, constantly complained about the quality of services provided in French. In response to their complaints, our Office conducted an intensive study in that region. Our audit confirmed the existence of a clearly unsatisfactory state of affairs, and gave rise to a number of recommendations, most of which are now being implemented as the Department restructures its services.

Fisheries and Oceans has 799 bilingual positions throughout the country (12.9% of the total), of which 638 are filled by incumbents who meet the language requirements. Because of this low bilingual capacity, the Department is unable to provide adequate services in French, particularly in Eastern Canada. It has therefore decided to restructure its staff by creating a Gulf Region, where almost all the Francophone fishermen of the five eastern provinces live. With this regrouping of bilingual staff, the Department hopes to become more sensitive to official languages issues. It also plans to use this new Gulf Region as the focal point for the recruitment, development and advancement of Francophones within the Department.

In searching for ways to integrate official languages into its activities, the Department intends to get its managers involved in planning the official languages programme. They will be assisted by about ten co-ordinators specially assigned to this task, and will be held accountable for its implementation. The Department also plans to inform its public of the availability of services in both official languages and to exchange views with the Francophone minority communities. Along with the policy on general interest publications which it adopted in 1981, it will also need to establish a policy on scientific and technical publications, French versions of which are rather rare at the moment.

Fisheries and Oceans has a total staff of 6,218, which includes 5,640 Anglophones (90.7%) and 578 Francophones (9.3%). It is easy to imagine the repercussions of such an imbalance on language of service, and they are even more marked in the

language-of-work area. Francophones are under-represented in the categories that are the most important in a scientific department: 4.7% of managers, 6.6% of employees in the scientific and professional category and 9% of those in the technical category. French is used at work only in Quebec and to a lesser extent in New Brunswick, where Francophones constitute 24.9% of the staff. Communications with headquarters are conducted in English and central and personnel services are not always available in French.

The Department appears ready to intensify its Francophone recruitment efforts by stepping up its campaigns in French-language educational institutions. In 1981 the percentage of Francophone employees increased from 7.7% to 9.3%. Of the 756 students employed during the summer, 192 were Francophone. Provided that Fisheries and Oceans perseveres in its efforts, all these new plans and structures augur well for the future.

In 1981, the 11 complaints lodged against Fisheries and Oceans all related to language of service. The delay in settling these complaints seems to have resulted from red tape in certain regional offices which have difficulty understanding the imperatives of linguistic reform.

House of Commons

The performance this year of the House of Commons emerges as a happy note amid our linguistic lamentations. It is good news for language reform as a whole because of the importance — both real and symbolic — which the institution has in the eyes of all Canadians.

Taken to task by the Joint Committee on Official Languages for its delay in implementing the Act, the House administration resolutely set to work and has managed to improve its linguistic situation considerably.

The House has devoted much of its energy to consolidating the management of its official languages programme. After appointing a programme director, it adopted a policy, established action plans for various services and set up control mechanisms to ensure their implementation. In doing so, it has followed through on a recommendation made by the Joint Committee, and by this Office following the 1979 audit of the House.

For all practical purposes, the House has completed the translation of unilingual plaques and inscriptions and has decided to make the inscriptions in the Memorial Chapel bilingual by the time it reopens in the summer of 1982. It has in addition taken the necessary corrective measures to ensure that visitors are welcomed in both languages, and now requires applicants for guide positions to be bilingual. It is also giving more attention to the language skills of candidates for page positions and provides language courses for those who are not already bilingual.

The efforts of the House have not stopped there. It has begun to define the language requirements of its positions and now requires applicants for certain

positions — such as committee clerks — to be bilingual at the time of their appointment. A training programme has been established to provide language training for clerks who are still unilingual — almost one-third of the total. And all committee rooms now have simultaneous interpretation equipment.

Progress has also been made in the language-of-work area. With the exception of job descriptions, work documents are bilingual and memoranda and directives are distributed in both languages. However, a number of employees are still not supervised in their language because their supervisors are unilingual.

Of the approximately 1,800 employees of the House administration, 60% are Francophone and 40% Anglophone. These percentages are more or less the same as last year's. However, we can report a better balance in senior management, where 10 of the 19 employees are Anglophone. We hope that the House will give priority in the next few years to increasing overall Anglophone representation.

Twenty complaints were lodged against the House this year. They dealt mainly with unilingual-English inscriptions and reception services by security guards, announcements not published in minority official-language newspapers, and unilingual memoranda and directives. The House co-operated very well in settling these complaints.

Indian Affairs and Northern Development

Indian Affairs and Northern Development finally took a first significant step on the long road to language reform when its management committee approved an action plan based on the recommendations contained in our recent audit of the Department. Because the Department's linguistic performance has been far from acceptable in the past, we shall be paying close attention to the manner in which it translates its plan into concrete action. At present, service is not always available in both languages, English is by far the main language of work and Francophone participation is still very low.

Almost 20% of the Department's 5,354 employees are in bilingual positions, and of these, 79% meet the language requirements. If these figures appear rather low, it should be noted that most of the Department's clients use English as their first official language. The other side of the coin, however, is that some basic problems have not yet been resolved: telephones are still sometimes answered in English only, and French-speaking native people in Quebec can seldom obtain service in French from headquarters.

Francophone participation in the Department as a whole stands at 14%, but is over 20% at the management level and in the administrative support category. On the other hand, it is particularly low (9.7%) among the 1,436 employees in the scientific and professional category, and even lower (4%) among the 578 employees in the operational category. Little seems to have been done to improve matters over the past year: of the 104 scientists hired in 1981, only three were Francophone.

This low Francophone representation obviously hinders the use of French as language of work. Some work documents are still produced in English only, central and personnel services are not always available in both languages, and communications between headquarters and employees in Quebec are too often conducted in English. If French is to make any headway as a real language of work in the traditionally Anglophone Department, vigorous and sustained efforts must be made by management to break out of the status quo.

In 1981, we received eight complaints about the Department. They referred to the poor quality of French in a memorandum, unilingual-English telephone reception services, documents issued in English only, an advertisement placed in an Anglophone but not in a Francophone newspaper and unilingual-English signage. The Department's co-operation in handling complaints was very good.

Industry, Trade and Commerce

Industry, Trade and Commerce is not one of the brightest stars in the linguistic firmament. Providing service to the public in both languages still presents major problems, and French is far from being a viable language of work in most areas. We are nevertheless happy to note that the Department has taken some significant initiatives to improve Francophone participation which, if maintained, will certainly help improve its overall linguistic performance.

The Department's own 1981 survey revealed the sorry fact that telephones are answered in both languages only one-third of the time in the National Capital Region. Furthermore, the most recent departmental audio-visual catalogue indicates that two-thirds of its presentations are available in English only. Since close to half of the Department's 2,563 employees are in bilingual positions and 88% of the incumbents meet the language requirements, something rather fundamental seems to be amiss. The Department would do well to re-examine the level of second-language skills required of employees in bilingual positions and whether bilingual staff is properly distributed throughout the organization.

Outside Quebec, the language of work is mainly English. Although most work documents are bilingual, a number of studies, marketing plans, financial reports and regulations are still sent to Quebec offices in English only. Bilingual supervision is frequently lacking, and meetings are generally held in English. Administrative and financial services and word processing units are also often weak on the French side.

Overall Francophone participation stands at 21%, but Francophones are seriously under-represented in key job categories. They occupy less than 10% of the positions in the scientific and professional category, 17% of the 1,504 in the administrative and foreign service category, and 18% of the 61 in the senior management group.

To counter some of these weaknesses, the Department is making a serious effort to recruit more Francophones. A plan to this effect was presented to management.

in March, and all directors-general were reminded of their obligation to help further this goal. Whenever recruitment is under way for an executive position, the Public Service Commission's listings are checked for available Francophones. Contact has also been made with the *École des Hautes Études Commerciales* in Montreal and with six French-language universities, with a view to attracting potential candidates. Finally, a few of the Francophone students hired as part of a special summer job programme have remained with the Department on a permanent basis.

Eight complaints were filed in 1981 against Industry, Trade and Commerce, four of which were against the Office of Tourism. All concerned inadequate publicity, documentation or service in French. The Department's co-operation in dealing with complaints was satisfactory.

Insurance

On the whole, the Department of Insurance has maintained its good record as a bilingual institution, but has still failed to resolve some of the language-of-work problems we noted in our 1980 audit.

The Department has no difficulty dealing with its clients in English or French. Sixty-five of its 200 positions are bilingual and 52 of the incumbents possess the required language skills. However, it has not yet produced an official languages policy for its employees and there has been no real increase in the use of French as a language of work. This is partly because most Francophone insurance companies deal with the Montreal regional office, and partly because four of the Department's ten directors do not meet the language requirements of their positions. It is time the Department took a more aggressive approach to fostering the use of French on the job.

Francophones currently represent 22% of the Department's 206 employees, an increase of 3.4% over last year.

No complaints were lodged against the Department in 1981.

International Development Research Centre

In 1981, the International Development Research Centre made only slight progress in the official languages area. Most of the problems noted last year with respect to the under-representation of Francophones among officers and professional staff and the infrequent use of French in the workplace still persist. Fortunately, senior management intends to take steps to improve the situation in 1982, for example by establishing a new performance evaluation procedure which will take into account the official languages performance of managers.

The Centre has incorporated its language policy into its *Personnel and Administration Policy Manual*. However, it has not yet followed through on the plan, to which we referred in our *1980 Annual Report*, to prepare an employees' handbook containing a section on official languages. Nor has it established specific objectives for managers of its major branches or developed methods for monitoring implementation of the Official Languages Act.

We can nevertheless report a few positive developments. The percentage of bilingual employees has risen from 40% in 1980 to more than 46% this year (14 of 302). This increase is even greater in the senior executive category, where seven of the 11 executives are now bilingual, as compared to four last year. The Centre also made praiseworthy efforts to ensure that computer programmes include bibliographical data bases which can be consulted in either language.

In the language-of-work sector, there was an increased use of French at meetings of the management and project committees and the Centre has almost completed the translation of unilingual forms. English is, however, still largely predominant in internal activities, especially in the preparation of documents and for the supervision of staff.

Overall participation of the two language groups is well balanced, with Anglophones accounting for 67.5% of the staff and Francophones for 32.5%. The percentage of Francophones has remained unchanged (20%) in the important professional category, which has just over a hundred employees, and the senior executive category now has two Francophones of 11, compared to one last year. In order to strengthen its links with Francophone researchers, the Centre intends to organize a conference on development research in co-operation with the University of Quebec.

The IDRC was the subject of two complaints in 1981, both of which concerned publications that were not available in French, even though there was a version in English and Spanish. In 1982, the Centre plans to conduct a survey of organizations interested in its scientific and technical publications in order to identify more clearly the linguistic needs of these organizations.

Justice

The Department of Justice has approximately 1,200 employees, two-thirds of whom work in the National Capital Region, the others, in nine regional offices across the country. Most of its dealings are with federal institutions. The Department continues to pay serious attention to the question of official languages. In 1981, three official languages audits were conducted and a group of senior managers were given the responsibility of following up on the recommendations. The Department also managed to increase the bilingual capacity of its regional offices, but the use of French as a language of work continues to be its weak point.

This year, the Department took the pains to remind employees of their linguistic rights and obligations. Senior managers were also required to establish specific language objectives and are to be held responsible for their implementation.

The Department's overall level of bilingualism increased this year: almost 55 % of the positions are bilingual, most of them at the intermediate or advanced level, and 85 % of the incumbents meet the language requirements of their positions. Also, all regional offices except the one in Edmonton now have bilingual legal advisors. However, we must regretfully report that, of the 181 persons seconded to federal departments to provide legal advisory services, only 75 are able to communicate in both languages. Although this is an improvement over last year, the Department must — and indeed intends — to reallocate its bilingual resources to serve client needs more adequately.

It is worth mentioning the Department's decision to file its submissions to the Supreme Court on the constitutional issue in both official languages. We hope this laudable initiative will set a precedent for future cases of importance. The Department is also involved in helping the English-speaking provinces to develop a French lexicon of common law terminology.

The Department is well on its way to achieving an enviable balance of Anglophone and Francophone representation, which now stands at 70 % and 30 % respectively. Slightly over one-third of the Department's senior executives are Francophone; and only the legal advisor group (at 25 %) fails to meet the Department's objective of 30 % Francophone representation.

Unfortunately, this same balance is not present in the area of internal communications, where English still largely predominates, particularly at meetings and in supervisory activities. Persistent weaknesses in providing central and personnel services result from the fact that 30 % of the incumbents of bilingual positions in these sectors do not meet the required standards. Somewhat weary of lecturing the Department on its language-of-work situation, we venture to hope that its senior executives will set about resolving this problem without further delay.

The Department has worked hard to form a strong team of legal draftsmen and specialized translators responsible for legislative drafting in French. In co-operation with the Privy Council Office, it has also put together a document on the preparation of legislation with a view to informing federal institutions about the methods to be adopted to ensure that bills are drafted in good quality English and French. As a next step, the Department must see to it that the proportion of bills drafted in French is increased considerably.

The Canadian Unity Information Office also made progress this year. Directives dealing with service to the public have been developed and the number of complaints fell from 20 to five in 1980.

Seven complaints were filed against the Department of Justice in 1981. Most related to the lack of services in the appropriate language, and two criticised the

fact that too few bilingual judges were appointed to the Saskatchewan and Ontario courts. Four of the complaints were still unresolved by the end of the year.

Labour

Like Hercules at the fork in the road, Labour has finally chosen to follow the path of virtue and has set about implementing a plan of linguistic reform that should enable it to overcome most of the remaining obstacles to a satisfactory performance. It has, for example, defined more closely the requirements for bilingual service at its regional offices and has had considerable success in increasing Francophone participation. Finally, managers report regularly to the Deputy Minister, through the Personnel Management Committee, on their achievements in the official languages field.

The Department deals with a limited public and is generally able to provide service in either English or French as required. Some 50% of its 840 occupied positions require a knowledge of both French and English and 81% of incumbents meet the requirements.

Since last year, the Department has increased its Francophone participation from 2.8% to a respectable 27.1%. Representation is quite good in all but the scientific and professional category, where only seven of the 49 employees are Francophones. This is nevertheless almost double the number reported last year.

In spite of this success in the field of representation, Labour still has a long yardage to cover before it can score in the language-of-work area. The Department itself readily recognizes that English predominates at work, chiefly because of the nature of its clientele. To improve matters, it will conduct a detailed assessment of problems in the coming year, as a basis for moving more effectively toward language reform. We shall be following this development closely.

No complaints were lodged against the Department in 1981.

Law Reform Commission

Top marks should again be given this year to the Law Reform Commission, which continues to apply scrupulously the spirit and letter of the Official Languages Act in its day-to-day activities.

In the fall of 1981, the Commission had a regular staff of 35 and an additional contract employees, 30 of whom are full-time. A staff of four maintains an office in Montreal, and the remainder work in Ottawa.

Two of the Commission's recent initiatives were its introduction of an annual information session on official languages for employees, and the publication of a key document on drafting legislation in French.

The Commission has no problem providing service in either official language to its 10,000 or so clients. Most are connected directly or indirectly with the legal profession and include members of the Canadian and provincial Bar associations and police associations. Occasionally the Commission deals with the public at large.

Thirty-seven of its 45 permanent positions are identified as bilingual; the two incumbents who do not meet the language requirements of their positions are on language training. Employees are encouraged to work in the official language of their choice and supervisors ensure that performance evaluations are drafted in the official language of the employee's choice.

The Commission's permanent staff is made up of 12 Anglophones and 23 Francophones, 19 of the latter being in the administrative support category. Contract employees consist of 31 Anglophones and 12 Francophones.

Again this year there were no founded complaints against the Law Reform Commission.

Library of Parliament

The Library of Parliament remains in our good books for improving an already satisfactory official languages performance.

The high proportion of bilingual staff among its 215 employees has been maintained at 70%, and the weakness that existed in the bilingual capacity of one division of the Research Branch has been corrected. All divisions of the Branch, and indeed of the whole Library, are now able to provide service in both official languages.

This fact is highlighted in a bilingual brochure, *Your Library/Votre Bibliothèque*, designed for Library clients who are, for the most part, Members of Parliament, Senators, their staff, and members of the Parliamentary Press Gallery. Library employees will be informed of their official languages rights and obligations in a guide to be published early in 1982.

Although most senior management meetings are still held in English, a number were conducted entirely in French in 1981 and the use of French is encouraged. In other situations, employees are able to work in the language of their choice and, with one or two exceptions, all supervisors are now capable of communicating with their staff in both official languages.

Last year we observed that the Library's 50% Francophone representation figure was on the high side. In 1981, this figure increased slightly and we would again suggest that the Library look at its staffing process to ensure that qualified Anglophones are encouraged to apply for positions at all levels.

Also in the staffing area, the Library might examine its current procedure for identifying bilingual positions. (Language requirements are formally established only when a position falls vacant.) We believe it would be beneficial to the Library's administration and its employees to identify all positions which require a knowledge of both official languages. This, together with the development and promulgation of an official languages policy, would help ensure that the Library's excellent performance is systematically maintained in the future. At present, much depends upon the goodwill of the individuals involved.

No complaints were lodged against the Library in 1981, and two matters left over from 1980 were resolved.

Medical Research Council

In 1981, the Medical Research Council managed to improve on its already satisfactory official languages performance.

In our last Report, we noted that, while service was generally available in both languages, telephones were sometimes answered in English only. This has now been remedied. Correspondence in French is reviewed regularly to ensure that it is of good quality, and all the Council's publications are produced in both languages. Providing service to the public in either French or English presents no problem because 22 of the 24 employees in bilingual positions meet the language requirements.

In addition, there are few roadblocks to the use of French internally; central services are provided in both languages, all work documents are bilingual and with the exception of one section, supervision is conducted in the language of the employee's choice. In practice, however, despite these favourable conditions, most Francophones continue to work mainly in English; only about 10% of the requests received from Francophone institutions are drafted in French in spite of the Council's efforts to inform its clientele that service is available in both languages. This anomaly obviously bears looking into further.

Fifteen of the Council's 36 employees (41%) are Francophone, and members of both language groups are well represented in all but the scientific and professional category, where the two employees are Anglophone.

We received no complaints concerning the Council in 1981.

National Arts Centre

Bilingual service continues to receive top billing at the NAC, where it is considered to be a natural extension of the Centre's role of entertaining the public. This year for example, the Centre improved the bicultural nature of its written communications and the bilingual services in its restaurants. Also, at the request of the

Director General, we took a careful look at the participation of the two language groups among the Centre's executive group as well as the linguistic balance of its programming. We also took the opportunity to evaluate what had been accomplished since our 1979 audit.

Although it would appear that half the NAC's staff is Francophone, the Centre is not yet in a position to establish precise statistics in this area. However, it plans to do so in 1982, at which time it will also review the language requirements of all its positions. Other weaknesses include the fact that, since last year, Francophone participation at senior levels has dropped from three of 13 employees to three of 15, and none of the administrators of the four departments — Theatre (French and English), Music, Festival, and Dance and Variety — is Francophone. Furthermore, it is worth noting, as we already had in an earlier study, that the Variety Department's programming appears to contain a certain imbalance between English and French presentations, and that it does not involve the Francophone artistic community to a sufficient degree.

The NAC's use of French as a language of work would hardly win critical acclaim. Communications and internal meetings are conducted mainly in English and only the Francophones in the French Theatre section, those in communications services and those working in the box office regularly use their own language. One successful innovation, however, has been the use of simultaneous interpretation since last summer at meetings of the Board of Directors.

The NAC should distribute an official languages policy statement to its staff early in 1982. We also hope that the Centre will soon take action on the major recommendations in our 1979 audit, such as the implementation of a plan and effective controls.

Fifteen complaints were lodged against the NAC in 1981. The majority concerned the quality of written French in computer data on tickets, and in advertisements and programmes. The NAC's co-operation in settling these complaints was excellent.

National Capital Commission

Language reform is making sure progress within the National Capital Commission. A number of deficiencies noted last year have been corrected and, as a result, both service to the public and the language-of-work situation have improved. Francophones are somewhat over-represented at the Commission except in the senior executive and scientific and professional categories.

In order to improve service to the public, positions such as life-guards, ski patrol staff, and tourist guides, which are already identified as bilingual, have been assigned the highest level of proficiency for listening and speaking skills. Also, the Contract Division will henceforth make specifications available in both languages, with a view to rectifying the problem of unilingual-English specifications in bilingual contracts. Since much of the land occupied by the Ottawa Ski Club at Camp

Fortune belongs to the NCC, the Commission should continue to press the Club to ensure that service in both languages is readily available, and when leases are renewed they should contain a clause to this effect.

On the language-of-work front, bilingual capability at the middle management level has increased as a result of the influx of additional qualified bilingual staff. More written work is now produced in French or in bilingual format, and French is used more frequently in meetings. Lastly, the level of bilingual capability required of staff in supervisory positions is being systematically raised.

Francophones account for 46% of the Commission's 797 employees. The figure is particularly high in the administrative support category (42% of 12 employees), the technical category (46% of 52), and the operational category (52% of 431). A good balance has been achieved in the scientific and professional category, where 16 of the 53 employees are Francophone. On the other hand, there is only one Francophone among the nine senior managers.

This year, four complaints were lodged against the Commission. They referred to poor French grammar in printed itineraries, two unilingual signs — one French and one English — and a telephone answered in French only. The Commission was generally co-operative in dealing with these complaints.

National Defence

The Department of National Defence is a gigantic, highly dispersed organization with a staff of some 80,000 military and 36,000 civilians. Furthermore, it is made up of a variety of different components, which adds to the difficulty of meeting official languages responsibilities. As a consequence, despite its efforts, progress is often hard to detect. Francophone recruitment, for example, too often seems like trying to fill a sieve, and the Department's many shortcomings with respect to bilingual positions make working in French difficult and service to the public somewhat fragile and uncertain.

There are weaknesses in the area of service to the general public and more could be done to publicize the availability of services in both official languages. The Department does, however, recognize its special responsibilities toward off-duty military personnel and their families, who comprise some 135,000 spouses and dependents. Over the past year, it has somewhat improved educational services for dependents on bases under the jurisdiction of the Canadian Forces in Europe. We also congratulate the Department for having agreed to our suggestion of making general use, for recruitment purposes, of bilingual billboards on which French and English are accorded equal importance.

On the military side, the Department has set itself the objective of creating 12,600 bilingual positions by 1992 (approximately 16% of its personnel). Currently, there are only 9,700 such positions, 3,400 (38%) of which are filled by bilingual incumbents, compared with 44% last year. In fairness to the Department, however,

ever, it should be noted that approximately 22,500 military personnel have some knowledge of the second language. Of these, about 11,500 have an "integral" or "functional" bilingual capacity, the only levels accepted by the Department when establishing statistics with regard to military personnel.

Among civilian personnel, 79% of the 4,800 bilingual positions are filled by incumbents who meet the language requirements. But whereas the only acceptable levels of second-language knowledge among military personnel are the two highest, some 40% of civilian positions require only the elementary level. Taken together with the low number and profile of these positions, and the fact that many positions are in Quebec (53%), this weakness no doubt accounts for the fact that service to the public — especially oral communications — remains unsatisfactory.

Language of work suffers especially from this fundamental weakness. Efforts have certainly been made in the military training sector where all basic training and 95% of initial occupational training courses are now available in both official languages. The revised language training programme should normally produce 520 additional graduates annually, and officer cadet language training has also been intensified. All cadets, with the exception of those who have already reached the level of "integral" bilingualism, must take intensive second-language training at the end of their first year of military college, where the two languages are spoken on alternate weeks. Moreover, the department expects graduates to achieve functional second-language skills by the end of their studies.

Although 86% of administrative documents are now bilingual, only minimal technical documentation — 2% to 3% — exists in the two languages. As we noted when the Department appeared before the Joint Committee, it is easy to imagine the effect this situation can have on the use of French as a language of work.

Furthermore, similarly serious problems can be found in central and personnel services, and especially in supervision. The Department must do its utmost to resolve the latter problem since it is the key element for language of work. It must also stop appointing unilinguals to bilingual positions, raise the language requirements for civilian positions and plan transfers of military personnel more on the basis of the language needs of positions.

The creation in 1981 of an evaluation branch should help the Department improve the control of its bilingualism programmes. In the past, we have pointed out weaknesses in this area and we hope that, henceforth, this indispensable service will be put to good use.

Participation is the cornerstone of the official languages programme at National Defence. Some 25.5% of military personnel are Francophone, but they are unevenly distributed, with a good deal fewer (18%) in the officer ranks. Nor is the situation satisfactory in certain trades: Francophones represent 15% or less of artillery, aviation and naval personnel. While it is true that the Department continues to recruit on a proportional basis, it would seem that as long as Francophones do not feel linguistically and culturally at ease within the Armed

Forces, and as a consequence, the turnover rate remains high, its efforts will have no lasting effect.

Among civilian personnel, overall Francophone representation stands at 19.2%. It is good in the scientific and professional category (25%), but unduly low (8%) in the senior management category. Here again, corrective measures are called for.

Of the 65 complaints received in 1981, 60% related to language of service — publicity, telephone service, correspondence and signage. Also, departmental personnel complained that some central services were unavailable in their language. This year, the Department's co-operation in dealing with these complaints improved considerably.

National Energy Board

Under the National Energy Board Act, the Board has two principal roles: to regulate specific activities of the oil, gas and electrical industries, and to advise the Government on all matters relating to the development and use of energy resources. Although it generally serves its clientele in both official languages, it has not made much progress toward establishing French as a genuine working language of the institution.

The Board employs 352 people, 109 of whom are bilingual. While most of the latter are not highly proficient in French, the Board appears to have little difficulty providing service in that language where required. It has relatively few contacts with the general public and its principal clientele consists of energy corporations whose representatives usually prefer to use English. Hearings are announced in the French- and English-language media and simultaneous interpretation is provided where required. Subsequent records of decisions are made available in both official languages.

In 1981, Francophone representation increased by two percentage points to 14% and three of the nine members of the Board itself are French speakers. However, Anglophones are still overwhelmingly predominant in the scientific and professional category (135 out of 144 officers, or 93%). The Board went to considerable lengths to recruit Francophones by visiting university campuses, attending Francophone scientific conventions, employing students from the University of Sherbrooke in a co-operative programme, combining study and practical experience, advertising in French professional journals and using Quebec-based employment agencies. Although these laudable initiatives did not produce the expected results in 1981, we hope the Board will continue its efforts since there is little chance that French will be used substantially until more Francophones join the staff.

The Board has implemented some of the audit and control mechanisms called for in our 1980 Report, in which we emphasized the need to upgrade language requirements and improve staffing procedures. At present, however, few managers can supervise work done in French, and specialized in-house training for professionals is available in English only.

The two complaints received against the Board in 1981 concerned eligibility lists and job descriptions which were not available in French. These complaints, and one which was carried over from 1980, have been satisfactorily resolved.

National Film Board

The National Film Board has maintained its traditionally strong performance in 1981. This is no doubt a reflection of senior management's positive attitude toward official languages and continuing commitment to a programme which is re-evaluated at regular intervals and involves the active participation of all managers.

The Board has a mandate to produce films in English and French and does so through separate English and French production units. Consequently, the 50/50 overall representation of Francophones and Anglophones among the NFB's 1,017 employees appears reasonable. This basic equilibrium exists within most job categories, the exception being administrative support, which is 63% Francophone.

Throughout the country, people getting in touch with NFB offices are usually greeted in both official languages and bilingual service is available at all 30 of its distribution centres. Written communications are in the language of the client and publications are bilingual. Furthermore, the NFB continues to pay special attention to official language minority groups in the various regions and is attempting to acquire a better understanding of their particular needs.

Office employees are free to express themselves in either official language at headquarters in Montreal, as well as at the Ottawa and Moncton regional offices. Elsewhere in Quebec, French is the normal language of work, while English is used in the other provinces. All manuals, except a few from outside sources, are in both languages. With a view to improving an already excellent language-of-work climate, the NFB has undertaken an audit to determine the degree to which its employees are satisfied with the use of their preferred official language in the work environment.

Two valid complaints were lodged against the NFB this year. One related to unilingual-English telephone reception in Hamilton, and the other to a lack of English-language films in one of the regions. These complaints were resolved in a satisfactory manner.

National Harbours Board

The National Harbours Board has again turned in a satisfactory official languages performance in 1981, although closer consideration should be given to ways of improving Anglophone representation.

The Board is currently introducing several worthwhile measures to increase the involvement of managers in implementing its language goals. Their success in acquiring linguistically-qualified staff to serve the public will be included in the performance evaluations, and they will be asked to participate in a survey to determine and respond to the language needs of the groups they supervise.

As in past years, the Board has experienced no difficulties in serving its clientele in either French or English. Moreover, its interest in maintaining this high standard is clearly shown through the study it has planned to gauge the public's linguistic demands in all ports. Although it has explained to port managers its newspaper advertising policy for tender calls and competition notices, a few slip-ups were noted over the past year. A reminder to managers and closer monitoring of the situation would help to eliminate such lapses.

All is well on the language-of-work front. At headquarters and in all port employees are able to participate in meetings, receive supervision and performance appraisals, and communicate with central services in their preferred official language. One weakness revealed by our 1979 audit — a low level of French-language skills among employees in the Engineering Division at headquarters — has been remedied. Several managers have been encouraged to improve their competence through language training, and two Francophone engineers have recently been hired.

While the total number of employees stands at 1,680, the same as last year, the number of Anglophones has fallen from 775 to 758 (45% of all Board staff). Anglophones are under-represented in a number of employment categories, most notably in the technical (14 out of 33) and operational (421 out of 1,088) categories.

While the predominance of Francophones can no doubt be attributed to the fact that six of the 15 ports are located in Quebec, the National Harbours Board ought to pay closer attention to the recent trend of dwindling Anglophone participation.

Six complaints were lodged this year against the Board. As indicated above, three of them dealt with instances of unilingual English and French newspaper advertising. Two others reported unilingual signage at Montreal and Halifax ports. We are concerned to note the Board's lack of co-operation in resolving a number of these complaints, and hope to see it play a more responsive role in 1982.

National Health and Welfare

The Department of National Health and Welfare employs over 8,000 people, so 3,000 of whom work in the National Capital Region. The rest are distributed across the country — including over 600 in the Yukon and the Northwest Territories — and in 21 offices abroad.

Our recent audit revealed that the Department is faring reasonably well as far as service to the public is concerned, but still requires booster shots for language

work and participation. On the service side, as the Deputy Minister told the Joint Committee on Official Languages, there is still considerable room for improvement in predominantly unilingual regions of the country and Francophone participation is particularly low in the scientific and professional category.

Of the Department's 8,056 employees, 31% occupy bilingual positions and, of these, 77% meet the language requirements. If these figures seem a little low, it should be noted that a sizeable proportion of the Health Programs clientele, especially native people and other inhabitants of the Territories, use English as their first official language. English is also by far the main language of work at headquarters. Even in those branches with a relatively high proportion of Francophones, French is used infrequently. With the exception of some offices in Ontario and New Brunswick, it is rare to find both languages being used in the Department's regional offices.

Overall Francophone participation stands at 21.4%. Among the 1,766 scientists, 14% are Francophones, while in the operational category the figure drops to about 10% of 818 employees.

Because the Department has determined that any demand for service in the second language will be deemed significant, it has established service standards for all Income Security offices based on the results of a client language preference survey. The four standards range from full and equal service where all positions are bilingual, to services provided on request in unilingual regions serving occasional minority-language clients, who can use a direct telephone line to contact a bilingual employee. Signs and documentation are in both languages in all locations. While we are not great supporters of telephone service arrangements, which we must regard as a *pis aller* at the best of times, we accept that it may well be necessary in some areas, at least on a temporary basis. With that qualification in mind, we can agree that the new standards, if judiciously applied, will help to clear up some of the service difficulties we have noted, particularly in southern Ontario.

On the language-of-work front, a committee of Anglophone and Francophone employees was formed in the Social Services Branch to determine why French was not used more and to suggest ways of improving the situation. As a result, a training programme designed to help Anglophones develop their comprehension skills was established with the help of the Public Service Commission. This interesting approach to a difficult problem, which will be evaluated early in 1982, is further discussed in Part II of the present Report.

The Department has also embarked on what appears to be a well-planned programme to correct imbalances in Anglophone and Francophone participation. Every component, both at headquarters and in the regions, must strive to achieve a participation rate related to the proportion of the minority-language group within the population. For the recruitment of Francophone scientists, an examination is being conducted of overall turnover rates and anticipated retirements for the next five years. Once this is completed, Francophone universities will be advised of upcoming vacancies to help them guide potential candidates toward the specialties in question. We will be following these developments very closely; if the

programme proves successful, the approach could be used in other institutions with similar participation problems.

The Department resolved 28 of the 33 complaints received in 1981 and 17 which had been carried over from 1980. The main areas of concern were unilingual-English telephone reception and English correspondence sent to Francophones. As usual, the Department's co-operation was very good.

National Library

In 1981, the National Library continued to register progress toward achieving its language goals. Service to the public is offered in both languages and the participation of both groups is now quite adequate. However, the language-of-work situation is still not entirely satisfactory.

Last year, we noted that the Library lacked adequate means for evaluating the linguistic quality of its service to the public. To help remedy this problem, a monitoring system has been put in place and there are plans to conduct a client satisfaction survey which will include the language factor.

Of the Library's 524 employees, 54% are in bilingual positions and 85% of the latter meet the language requirements. Most bilingual positions require only basic or intermediate language skills, but this situation is currently being reviewed in order to upgrade the quality of service.

In the language-of-work area, some progress has been made with regard to bilingual supervision, but the problem is not yet completely resolved. Memoranda addressed to the staff of some divisions are frequently distributed in English only. On the other hand, the presence of additional translators has helped remove some of the translation bottlenecks noted last year.

Over a third of the Library's employees are Francophone. Other than in the administrative support category, where Anglophone participation is a little low (56.5%), the overall distribution of the two language groups throughout the Library's operations is good.

Two complaints were received against the Library in 1981. The first concerned a bilingual circular with a personalized paragraph in English only. The second, an internal matter, referred to a unilingual-English questionnaire distributed as part of an audit. The Library's co-operation on these matters was very good.

National Museums

The National Museums of Canada on the whole provide good bilingual service to the general public, but still exhibit weaknesses in matters relating to language of work and the balanced participation of Anglophone and Francophone employees.

We noted last year that the Corporation had issued a comprehensive official languages policy which spelled out the responsibilities of managers and employees and gave the Internal Audit Division a mandate to review the Museums' language performance. Unfortunately, few concrete results came of all this in 1981. Managers did very little to attain the objectives set out in the Museums' official languages plan or those suggested in our 1979 study. Moreover, the audit element of the policy, which focusses on financial and administrative rather than language matters, has so far not proven very helpful. However, the recent appointment of official languages co-ordinators in the Corporation's various components should help to improve the situation.

Of the Corporation's 1,009 employees, 70% are in bilingual positions and 80% of the latter meet the language requirements. Service is provided to the public in both languages in the various museums and in the National Gallery. However, professional staff still have some difficulty responding to clients in French on scientific or technical matters, and the production of the French versions of scientific publications remains a nagging problem.

The language of work in the Museums is overwhelmingly English, the main reasons being a lack of Francophones in the scientific and professional category (10% of 103 employees) and in the technical category (16% of 265), and the fact that a number of managers and supervisors are not sufficiently competent in French.

Overall Francophone participation stands at 30%, mainly because of a high proportion of Francophones in the administrative support (38%) and operational (46%) categories.

We received 17 complaints about the Corporation this year. They concerned such matters as the poor quality of French documents and signs, telephones answered in English only, and unilingual-English publicity material. Contrary to last year's performance, the Corporation was slow in resolving these complaints.

National Parole Board

During the year the National Parole Board produced an official languages policy, as recommended in our 1979 audit. However, because the Personnel Division was in the throes of a reorganization for most of 1981, little progress was made on policy implementation or on monitoring existing requirements.

On the credit side, the Board accepts in principle that all requests from inmates for services in the minority official language, regardless of location in the country, must be respected. In the first ten months of 1981, however, 16% of Quebec hearings were in English whereas outside Quebec only 0.6% were in French, a proportion which seems to us to require further explanation.

The Board informs us that, of 26 permanent members appointed by Order-in-Council, "seventeen are English-speaking with some capability in French; nine are French-speaking and bilingual." Each region, except Burnaby, has two bilingual

Board members and arrangements are made when additional bilingual members are required. The Board is therefore satisfied that parole applicants are heard in the appropriate official language; however, there remains some doubt in our mind since the only members who have been tested in their second language are three who volunteered this year for French-language training. It is also worth noting that a course designed for Anglophones who have to read inmate files in French has not yet been offered, although it has apparently been ready since the beginning of 1980.

Of the Board's 255 employees, somewhat more than half are located at headquarters in the National Capital Region while the others work in regional offices in Moncton, Montreal, Kingston, Saskatoon and Burnaby. Over 50% occupy bilingual positions and 95% of them meet the language requirements. There is bilingual capability in regional offices in Moncton, Montreal and Kingston, but none in Saskatoon and Burnaby.

Both official language groups are well represented among Board members (35% Francophone), and staff (40% Francophone). At headquarters, the proportion of Francophones rises to 51%. Ten per cent of the staff at the Montreal regional office are Anglophone. Although the agenda and minutes of the Executive Committee are bilingual and reports and documents are presented in either official language, English remains the language used at meetings. Performance appraisals are carried out in the language of the employee's choice.

There were no complaints received about the Board in 1981.

National Research Council

Since receiving the results of our 1980 language audit, the National Research Council has resolutely embarked upon a mission to achieve equality for the two official languages. Although much remains to be done, the Council has established a firm base for improving its linguistic situation, a fact that augurs well for the future provided it continues its efforts.

Service to the public improved in 1981, but signage and the poor linguistic quality of certain publications is still a matter for some concern. The Council has taken some steps to rectify the situation, including raising the language requirements to 5% of the bilingual positions in the scientific and professional category, staffing some bilingual positions with linguistically qualified personnel and increasing from 69% to 75% the proportion of employees who meet the language requirements for their positions.

The Council has also conducted a staff exchange and concluded an agreement designed to improve its relations with the Francophone industrial community. Although in all the agreements it has renewed with provincial research agencies, it has added a clause to ensure that services offered on its behalf are provided in both official languages.

Signage in the two official languages remains a weak point at the NRC, and French is still used only marginally as a language of work. In order to increase the bilingual capability of its central services and of the technical and administrative support services at branch level, the Council is planning to introduce more language training and imperative staffing, and will translate manuals and other major documents used by its employees.

While the efforts of the Special Recruitment Committee are promising and overall Francophone participation is increasing from year to year (from 15% in 1980 to over 17% in 1981), it is still inadequate. This year, Francophone representation in the scientific and professional category increased from 6.2% to 8.4%, but only 14.3% of senior management staff are Francophone. In the administrative and foreign service category, Francophone representation increased by about 3% in 1980, but remained virtually static in 1981 (38 employees).

The Council will have to continue to give special attention to the recruitment of scientific and professional Francophones, in order to resolve the participation problem. The Council is aware of this fact, and Francophones have this year been appointed to 32% of the 41 positions in this category. In addition, 28% of the candidates who obtained a position in the Research Associate Program in 1981 were Francophone. Francophone participation in the Summer Student Program increased from 19% in 1980 to 21% in 1981; this is encouraging but still inadequate.

In 1981, four valid complaints were lodged against the NRC. They concerned a unilingual form, unilingual signage displayed at the Council's open house and the poor linguistic quality of certain texts. Given the major role it plays in the world of science in Canada and abroad, the Council should increase its efforts to remedy these problems.

National Revenue (Customs and Excise)

As every hapless traveller knows, a legion of customs officers protects our undefended border, in principle in both official languages. However, the Department does not always spontaneously offer service in both official languages, even at major customs posts and international airports. And in many locations where demand is judged to be less important, it still has to resort to cumbersome systems such as telephone referrals to provide service in French.

It is only fair to add that progress is being made. Three thousand positions (30.6%) require a knowledge of both official languages and 90% of incumbents are bilingual. In addition, information programmes for employees — in particular, training and orientation courses given to customs officers — stress the Department's language obligations.

Francophone representation in the Department as a whole is 25.3%. However, it is clearly inadequate at the senior management level (8.7%) and in the upper levels of the administrative services, finance, personnel and programme management groups, where on average it is only 15%. Although the Department has sought to remedy this situation, it still has quite a way to go. It must also work at solving the problem of Anglophone representation in Quebec, which stands at merely 6%.

Although manuals and other work-related documents are usually available in both official languages, a good number of texts for more limited distribution appear only in English. This is hardly surprising when one considers that 23.4% of all bilingual supervisory positions are occupied by unilingual incumbents. More than 30% of supervisors in the National Capital Region and New Brunswick are unilingual, and five of six supervisors working in northern Ontario do not have an adequate knowledge of their second language. Accordingly, the Department should take special measures to improve the situation of French as a language of work.

The number of complaints is higher this year than last (45, as compared to 25 last year). Most concerned the absence of service or signage in French at airports and border crossings. A particularly thorny issue is that of signage at a number of international bridges controlled by private firms which do not allow the Department to install bilingual signs. There has also been a slight increase in the number of complaints about language of work including, among others, the poor identification of the language requirements of certain positions, a lack of documents in French and weak Francophone representation in certain sectors of the Department. Customs and Excise was very co-operative in dealing with these problems.

National Revenue (Taxation)

April, the cruellest month for the taxpayer and tax collector alike, is when many of the 15 million "personalized" income tax forms distributed by the Department of National Revenue (Taxation) are returned to its offices. Fortunately, with few exceptions, the Department's 15,000 employees are ready and able to deal with taxpayers in their preferred official language. It should be noted, however, that the Taxation people have embarked on a major decentralization programme which may have a significant bearing on their language performance in future.

Until recently, all returns were processed centrally in Ottawa, but now they are sent to regional taxation centres which do not always have a satisfactory bilingual capability. For example, with the exception of returns from western Quebec, which send their way to Ontario, those of Quebecers are examined in Shawinigan and Jonquière, and residents of the Atlantic Provinces now send their forms to Saint John's, Newfoundland. These paper peregrinations have given rise to a number of language problems, and there are also occasional complaints about the ability of some district offices, notably Saint John (N.B.), Ottawa, Sudbury and Regina, to serve Francophone clients adequately.

The Department is usually able to provide its employees with work documents in both official languages, but cannot always guarantee supervision in either language as required in bilingual regions such as the National Capital, New Brunswick and Northern Ontario. In these areas, English continues to be the principal language of work. However, the audit we are currently conducting should enable the Department to zero in on problem areas and devise short- and long-term solutions.

Francophone representation in the Department stands at 25.3%, a decline of 1.6% from 1980. While Francophone representation is satisfactory in northern Ontario (22.3%), it is too low in New Brunswick (18.2%) and in the mainly English-speaking provinces. Conversely, there are few Anglophone employees in Quebec — for example, only 61 (4.8%) in the Montreal area. Francophones make up 21% of senior management, 24% of the scientific and professional category and 22% of the administrative and foreign service category. More determined recruitment efforts could well result in a better ratio between employees of the two language groups.

We received 44 complaints against the Department this year, compared to 29 in 1980. Nearly all of this year's complaints concerned correspondence sent out in the wrong language or a lack of bilingual telephone service. In general, the Department handled these matters in a prompt and satisfactory manner.

Natural Sciences and Engineering Research Council

Once again we take our hard-hats off to the Council for maintaining high linguistic standards when serving the public. With a little extra effort, it could be a leader in the language-of-work and participation areas as well.

Thirteen per cent of grant applications and 19% of scholarship applications are submitted to the Council in French. Fifty-nine of its 73 employees are bilingual, and each awards selection committee is equipped to appraise submissions in both languages. Forms and publications are bilingual and care is taken to correspond with clients in the language of their choice.

The Council employs 40 Francophones and 33 Anglophones. This predominance of Francophones results from their heavy representation in the administrative support category, where only eight of the 38 employees are Anglophone. While representation of both groups is well balanced at the senior management level and in the administrative and foreign service category, the continuing low participation of Anglophones in the support category should, over time, be corrected.

In most respects, Council employees are able to work in the language of their choice. Central and personnel services are provided in both English and French, and translation and text revision services are readily available to assist staff

drafting documents. The Council also plans to monitor performance evaluations to ensure they are prepared in the language of the employee's choice. Unfortunately little has been done to correct the one drawback we noted in last year's Report: virtually all review committee meetings are still conducted in English only. We would urge the Council to deal with this anomaly without further delay.

The Council's generally good performance is reflected in the fact that no complaints have been lodged against it since its creation in May 1978.

Petro-Canada

For the first five years of its existence, Petro-Canada was mainly engaged in oil production and exploration. It had little contact with the general public until 1980 when it began to use the Petro-Canada logo on some 400 service stations in Western Canada which had been acquired from Pacific Petroleum. With the purchase of Petrofina Canada Inc. the following year (including 1,000 service stations in Eastern Canada), it plainly crossed the linguistic Rubicon.

The Company's acquisitions have been financed by the tax dollars of all Canadians and, as a federal Crown corporation with a presence across Canada, it must show the public that it is a bilingual institution. Thus far, this has not been done. We are still waiting for a comprehensive official languages plan, which we are told is now on the drawing board, and we will expect the Company to demonstrate by 1982 that it is prepared to make changes where they are needed.

The Official Languages Act requires federal institutions to provide services to the public in both official languages at their headquarters, in the National Capital Region, and in places where there is significant demand, either from the local population or travellers. It is therefore clear that service stations owned by Petro-Canada are subject to the Act. Even in cases where service is provided under licence or contract, a clause should be included in the arrangement to ensure that it can be offered as appropriate in both official languages.

Accordingly, we expect those stations which regularly do business with both language groups, or with travellers on the Trans-Canada and other main highways, to have bilingual signs and provide basic services in both languages. As far as we can determine, at the present time all Petro-Canada service stations to the west of Thunder Bay have exterior signs in English only, while signs in Quebec are exclusively in French. In Ontario and the Maritimes, a few stations have some bilingual signs, but in the National Capital Region we find the anomalous situation where signs are unilingual on the Quebec side while in many cases they are bilingual on the Ontario side.

To its credit, Petro-Canada has begun to advertise in English and French newspapers across the country. Its promotional leaflets are now being printed in both languages and it expects to be able to offer all of its customers credit services and billing in the language of their choice from early 1982.

Although Petro-Canada is a hybrid name, it requires an accent on the "e" when it is used in a French context. Moreover, as we have noted elsewhere in this Report, the usual practice in Canada is to place the accent on capitals as well as on lower case letters. This is a small matter, but one of symbolic importance, and Petro-Canada might find it useful to examine what other Crown corporations have done to develop a fully bilingual logo which respects the sensitivities of all their Canadian clients.

Because Petro-Canada has not yet integrated official languages matters into its corporate planning, its efforts have been piecemeal. Its current preoccupation with marketing, however understandable, has tended to obscure other important issues. The Corporation must make proper arrangements to ensure that its Francophone employees in Quebec can discuss substantive matters in French with headquarters in Calgary, and see that both linguistic groups are encouraged to participate in all phases of its activities.

During the year, we received 19 complaints involving Petro-Canada. They related to various aspects of marketing such as the unilingual Petro-Canada logo, unilingual signs, the continuing unavailability in a number of service stations of forms and pamphlets in French, unilingual material in a promotion to Moncton householders, and the lack of Petro-Canada advertisements in newspapers serving Francophone communities in the West. In most cases, the Corporation took several months to respond when we asked for an explanation, but its performance improved in the last weeks of the year.

Prime Minister's Office

Because it is in regular communication with all sectors of the Canadian Government and public, the Prime Minister's Office must project an immaculate image in the official languages field. Last year, it maintained its very satisfactory performance in serving the public and took some initiatives to strengthen the management of its language programme. Although more active as well in its efforts to increase the use of French as a language of work, this area remains its principal weakness.

In response to a recommendation made in our Annual Report of last year, the PMO is putting the finishing touches to its official languages policy statement. However, it must still develop control measures to ensure that the policy is uniformly implemented in all its activities.

With a large number of bilingual employees at its disposal (56 of 72), the Office is able to provide its services in both languages. Qualified staff continue to exercise a rigorous control of the quality of the language used in communications with the public. Nevertheless, the PMO has not yet acquired the means with which to conduct a systematic evaluation of the language skills of its staff.

In promoting the use of French at work, senior managers regularly encourage Francophones to use their language in written communications and at meetings. In

1981, language courses were also offered to about fifteen employees. Despite these efforts, however, the unilingualism of some ten or so Anglophone officers and managers continues to prevent a greater use of French in certain sectors.

The Office's staff is composed of 37 Francophones and 35 Anglophones. High Francophone representation is the result of a large number of Francophones (22 of 36) in administrative support. Representation is well balanced among senior officers where there are 12 Anglophones and five Francophones.

We received no complaints against the PMO in 1981.

Privy Council Office

The Privy Council Office has made some progress this year but because of its strategic importance in the federal bureaucracy it should attack its weaknesses with respect to language of work and equitable participation without further delay.

During the year, the Office took a number of initiatives to improve the implementation of its official languages programme, including the publication of two guides on this subject, one for its employees and the other intended specifically for managers. It conducted a study on the language levels of its positions and included official languages in an operational audit conducted near the end of the year. However, it has yet to clearly define the language objectives of each of its Committee Secretariats.

A large percentage of the Office's positions are identified as bilingual (256 of 311) and more than 80 % of them are filled by incumbents who meet the requirements. This high bilingual capability is also evenly distributed throughout the various employment categories. The internal audit mentioned earlier demonstrated the need to raise the French requirements of bilingual positions (only 20 % of which require the advanced level) in order that employees may communicate freely in both languages with other federal departments which, along with Cabinet Committees, constitute the PCO's principal clientele.

There are still major imbalances in the representation of the two language groups. On the whole, Francophones are over-represented, comprising 47 % of the staff, many of them (109 of 146) working in the administrative support and operational categories. Even though the number of Francophones in the administrative category increased to 33 from 23 last year, only two of the 19 senior executives and six of the 28 programme officers are Francophone.

Since managers exert a major influence on the work of the Cabinet Committee Secretariats, it is no surprise that English continues to predominate as the language used in meetings and for drafting internal documents. However, central services are offered to employees in both languages. In contrast, 80 of the 111 performance evaluations of Francophones conducted in 1981 were prepared in English.

The PCO was the subject of seven complaints during the year. Three of these lamented the poor quality of the French version of the *Press Guide* provided to journalists during the Economic Summit held at Montebello, and are described at length on page 92 of this Report). One of the remaining four referred to the poor quality of French in certain documents, another to the use of a unilingual office stamp. The third concerned telephone reception in English only and the last dealt with unilingual security guards. This last complaint as well as those relating to the Economic Summit were still under study at year's end.

Public Archives

The headquarters of the Public Archives are in Ottawa. Regional offices are located in Halifax, Montreal, Toronto, Winnipeg, Edmonton and Vancouver and there are small offices in London and Paris. The vast majority of its 809 employees, however, work in Ottawa.

The Archives' track record this year was very good indeed. Archival services are offered in the language of the client, and steps are being taken to ensure that the quality of service is maintained to the satisfaction of clients. Francophones represent 36% of the staff, but French is not used as often as one might expect, even though the institution is making serious efforts to improve matters. Also, there are still instances where commissionaires and members of the cafeteria staff are unable to serve clients in French despite the fact that contracts for these services specify a bilingual capability.

Approximately 60% of the institution's employees are in bilingual positions and close to 80% of these meet the language requirements. These requirements are, however, rather low and are being re-examined with a view to raising them wherever appropriate; Archives propose, for instance, to ascribe the highest level of proficiency to all senior management positions. Furthermore, a monitoring process is in place to maintain and, where necessary, improve the quality of service, and an upcoming survey on client satisfaction will include a question on language. A number of these measures were recommended in our recent audit, which was well received by the institution. Indeed, most of our recommendations are now being implemented.

We received four complaints concerning Public Archives in 1981. One referred to a unilingual-English publication; another, to a lack of service in French on the part of a commissionaire. The other two concerned unilingual-English job descriptions sent to Francophones. Public Archives co-operated fully in the handling of these complaints.

Public Service Commission

Because of its government-wide influence on language matters, the Public Service Commission is a special type of agency. As a result, it must be evaluated not only

in terms of its internal performance, but also in terms of the manner in which it fulfils its obligations as a central agency responsible for staffing, language training and evaluation and professional training. If, on the whole, it deserves praise for its internal performance, it should in our view demonstrate much more firmness in carrying out its central agency responsibilities.

The Commission has a high bilingual capability. Slightly more than 70% of its 2,050 positions require an intermediate or advanced knowledge of both languages and 86% of the incumbents meet the language requirements of their positions. There is also a high proportion of bilingual staff in its 12 regional and district offices, thus enabling the Commission to serve its public in the proper manner.

The Commission's language-of-work situation is the envy of many other departments. An internal survey showed that approximately 66% of its employees regularly use both languages in their work and that supervision is usually provided in the appropriate language. English and French are used regularly at meetings including those held at the senior management level. However, some problems persist in specialized sectors, such as computer sciences and human resource planning, where French is seldom used.

This commendable language-of-work climate is attributable to the generally excellent level of bilingualism noted above and to the high Francophone representation in all sectors of the Commission. Close to 64% of the staff — 57% if we exclude language teachers — are Francophone and they account for 40% of the senior management category. The Commission should make greater efforts to increase its Anglophone representation, which has been inadequate for several years.

In evaluating its linguistic performance as a central agency we cannot help but say again that the Commission does not always assume the leadership role in keeping with its responsibilities. It is of course well aware of the problems: Francophone under-representation in certain employment categories of the federal public service; inequitable representation on a regional basis; the lack of rigour with which the language requirements of bilingual positions are established; and language problems associated with the selection of candidates. But we believe it should take a firmer hand with departments which are making no headway by strongly reminding them of official languages objectives and helping them develop recruitment and staff mobility strategies.

The low rate at which Francophones are being recruited to the Public Service is emerging as a problem to the point where the Commission must take a more active leadership role with departments. Only 17.6% of all staff recruited in 1976 were Francophone and in 1980 the figure stood at only 18.2%. If this trend continues, the progress in overall Francophone representation achieved in recent years (26.8% in 1980) could suffer a disquieting setback in a few years' time. A similar problem is the constant decline in Anglophone representation in Quebec (which fell from 5,800 employees in 1976 to 2,500 in 1980). Decisive action is required in this area as well to prevent further erosion.

The Commission testified convincingly before the Joint Committee on Official Languages that the success of language reform within departments was largely dependent upon the leadership role exercised by senior management. We believe the Commission should try harder to follow this principle itself in carrying out its central agency duties of attacking chronic participation problems, which not only persist but seem to be getting worse.

In 1981, 47 complaints were lodged against the Commission. Because it hesitates to adopt measures that might prevent past problems from recurring, most of these complaints tell the same old story. Such was the case with about ten which objected to competition posters not being published in minority-language weeklies. The same was true of twelve others which dealt with the lack of French documentation for candidates entering competitions. The other complaints dealt mainly with errors in competition posters and notices of appeal, partially bilingual eligibility lists, the poor quality of letters sent to Francophones, and unilingual-English memoranda.

Public Service Staff Relations Board

Although the Board has undertaken to meet its official languages responsibilities more conscientiously than many organizations, it still has to contend with a number of problems. In particular, more vigorous measures will need to be taken to enable it to overcome its deeply-rooted language-of-work problems.

The Board can be commended for involving its managers in establishing their own official languages objectives and for its recent distribution of a comprehensive employee handbook that consolidates its linguistic policies. As part of its monitoring activities, it has planned a survey for early 1982 to assess client satisfaction with the language element of its services.

Approximately one-third of the full-time members of the Board are able to conduct hearings in both official languages. Of the total staff of 150, 126 occupy bilingual positions and all but 22 of these meet the language requirements. Thus, the Board is in a good position to offer services in both languages to its clientele, which consists of public service employers, bargaining agents, individual public servants, other agencies at all levels of government, and the business community. In our audit report, however, we asked the Board to look into a few weaknesses in this area: for example, unilingual Anglophones in the Board's Pay Research Bureau do not always refer French-speaking callers to linguistically-qualified staff, and delays sometimes occur in issuing the translated version of written decisions on hearings.

The Board currently employs 77 Anglophones and 73 Francophones, and both linguistic groups are equitably distributed throughout the various employment categories. The strong representation of Francophones would lead one to expect a substantial use of French as a language of work, but this is unfortunately not the case. Francophones use English in most meetings, and frequently receive supervi-

sion and performance evaluations in that language. The problem is especially acute in the Pay Research Bureau, where reports are drafted in English approximately 95 % of the time and internal staff training is not always offered in French. A major reason for this situation is the presence of several unilingual Anglophone managers. We would strongly encourage the Board to step up the measures it has already taken to overcome these and other difficulties.

We received three complaints against the Board in 1981. The first, still under study, concerned the problems encountered by a Francophone wishing to work in French. The second dealt with a unilingual-English memorandum distributed to employees in the Pay Research Bureau, a matter which has been satisfactorily resolved. A Francophone dissatisfied with the Board's telephone services filed the third.

Public Works

Even though progress on the language-of-work front is painfully slow, we can report that the Department of Public Works seems finally to be solving some of its language-of-service problems. The imminent publication of an official language manual should prove helpful, provided implementation of the guidelines is properly monitored and evaluated. Last year, the Department also developed a well-thought-out policy governing publication of calls to tender in the minority official language press, and we have since received few complaints on that subject. In addition, it circulated an excellent bilingual glossary of administrative terms which should prove helpful to employees. These are all useful initiatives, if rather late coming, but a further effort will be required before French enjoys equality of status with English in the Department's internal operations.

The number of occupied bilingual positions rose from 1,550 (18.5 %) in 1980 to 1,633 (19.2 %) in 1981. Unfortunately, some 26 % of the incumbents still do not meet the necessary language requirements and no concerted effort has been made to upgrade the rather low level of second-language knowledge required for numerous bilingual positions. There are only five such positions in all of Western Canada, where the Department is hard-put to provide service in French. The number of bilingual and English- or French-essential positions in New Brunswick and Nova Scotia has increased, but here again they are not yet all staffed with suitably qualified employees.

Francophones represent 27.6 % of the Department's employees. They are to be found in acceptable concentrations in all but the administrative and foreign service and the scientific and professional categories, where they constitute 21.3 % and 16.4 % respectively. Too few Francophones work in New Brunswick and Manitoba, while Anglophones account for less than 3.6 % of all employees in Quebec. These situations should be corrected.

The Department is not yet able to determine whether work documents are uniformly available in both official languages. Written directives are often sent to the Quebec region in English with the notation "French to follow" and, since most

than a quarter of the incumbents of bilingual supervisory positions do not meet the language requirements of their positions, many Francophone employees are unable to work in French. Although there has been some progress in providing training and development courses in the two languages, there is still ample room for improvement. Meetings at headquarters are more often than not conducted in English because some participants do not understand French. As senior departmental officials ruefully admitted to the Joint Committee on Official Languages, Public Works has a rather large number of linguistic "grandfathers" who have chosen to exercise their rights to remain unilingual in bilingual positions. Altogether, the use of French as a language of work is not very extensive and is not likely to change unless a comprehensive action plan is put in hand.

Many of the 47 complaints received this year concerned unilingual or faulty signage; a number related to the Department's failure to place advertisements in the minority press; and there was the usual quota on the subject of unilingual commissionaires. The remainder concerned language of work and miscellaneous subjects such as reception, cafeteria and parking lot services. The Department's co-operation in resolving these matters was variable and often slow.

Regional Economic Expansion

The Department of Regional Economic Expansion has devoted considerable attention to laying a solid foundation for its official languages programme. For example, it has increased the number of its bilingual positions, sought to balance its participation, and has conducted studies on the use of French and English as languages of work. It should now make the additional effort required to ensure that French and English can be used freely in its operations.

The Department has no difficulty providing bilingual service to its public, which consists chiefly of provincial and municipal governments and the business community. Some 44% of the Department's 1,092 occupied positions require a knowledge of both languages and nearly 88% of the employees in these positions have the necessary language skills. Nearly 29% of the positions must be occupied by employees with an advanced knowledge of both languages.

Francophones account for a third of the Department's employees and are well represented in all occupational categories. However, a slight under-representation of Anglophones in the operational and administrative and foreign service categories bears watching.

In 1981, the Department conducted three studies on the use of French and English as languages of work at headquarters and in the Quebec and New Brunswick regions. They revealed, among other things, that a number of employees were not aware of the availability of work manuals in both official languages and that certain documents and memoranda were sent out in English only. Furthermore, supervision was not always provided in the preferred official language of employees and personnel and central services were sometimes offered in only one language. Now

that it has these facts in hand, we will expect the Department to take appropriate remedial action.

Eleven complaints were lodged against the Department this year. They concerned such matters as a unilingual-French sign in Quebec, a brochure available only in French and failure to use certain minority-language newspapers for advertisements. The Department has been quite co-operative in resolving these problems.

Royal Canadian Mint

The Royal Canadian Mint was able again this year to maintain its good linguistic record despite the fact that Anglophones are somewhat under-represented and that French is too little used in the workplace. Its achievements in 1981 include making all of its internal forms available in both languages and auditing the language capability of guides hired under contract.

With few exceptions, the Mint offers the whole range of its services to the public in both official languages. However, we would like to see it make all staff aware of the need to provide services spontaneously to the public by anticipating the language wishes of its clientele, without waiting for people to ask to be served in a given language. It should also deal with the problem of the 38% of incumbents (70 of 189) who do not meet the language requirements of their bilingual positions.

Despite the fact that 384 of its 702 employees are Francophone, French is barely beginning to be used on a routine basis.

At senior levels, discussions take place in both official languages and minutes are written in the language used by each participant. Elsewhere, especially in certain production sectors, English often remains the only language used in written communications, whether for production reports or for employee performance appraisals.

Anglophone representation varies from one employment category to another and ranges from 38% in senior management to 66% in the technical category. These percentages seem rather low since, in principle, one might expect the proportion of Anglophones at the Mint to reflect their representation in Canada as a whole.

We received three founded complaints against the Mint in 1981, all relating to minor errors in serving the public. The Mint settled these matters satisfactorily.

Royal Canadian Mounted Police

The linguistic terrain of the RCMP, with its 16,500 police personnel and nearly 3,500 civilians, is one of marked highs and lows. Although considerable progress has been made in consolidating official languages objectives, increasing managerial accountability and providing a better distribution of bilingual staff, the RCMP

foot-dragging in the areas of language of work and Francophone participation among police personnel is disquieting.

This year the RCMP began to hold its managers accountable for the implementation of the Act. It also provided its staff with better information about its language policy by organizing a national conference and holding some thirty information sessions across the country for its employees. These initiatives should help convert those of its members who tend to be somewhat cool to their obligations under the Official Languages Act. The RCMP has also increased its contacts with Francophone minorities. In addition to holding meetings with associations, it has visited schools and advertised in the media to make itself better known and to attract more Francophone candidates.

The number of bilingual employees in New Brunswick increased from 180 to almost 300 over the past year and the RCMP is currently increasing the bilingual capacity of its staff in certain western regions, such as Alberta and the Okanagan Valley, in order to meet the increased demand for services in French in these areas.

But here our grounds for rejoicing end. Only 55% of police personnel in bilingual positions meet the language requirements of their positions. This percentage, which has remained unchanged over the past three years, is clearly inadequate, particularly since only 16% of police personnel positions are identified as bilingual. On the other hand, 75% of the 880 bilingual civilian positions are occupied by incumbents who meet the language requirements. The RCMP has clearly determined which detachments require bilingual staff, but in a number of cases this is of no consequence since only 50% of the units are staffed with bilingual employees.

To help it gain a better understanding of its language-of-work situation, the RCMP conducted a survey of approximately 3,000 of its employees. The findings revealed that the Force still has a long way to go before French is put on an equitable footing with English. This is particularly the case at RCMP Headquarters, where nearly 30% of Francophone employees cannot use their language at work, and where more than 40% have unilingual Anglophone supervisors. To counter this situation the RCMP has appointed more bilingual staff to managerial and central service positions in the Ontario and New Brunswick divisions.

Francophone representation among civilian employees is increasing steadily and now stands at 20%. Among police personnel, the proportion of Francophones has stabilized at 13% over the past three years, and there are only six Francophones among the 60 senior executives. Although RCMP operations are to a large extent concentrated in predominantly Anglophone provinces, thus making the recruitment of Francophones more difficult, the Force has nevertheless a long-term objective to re-establish a balance between the two groups. It is hoping to achieve 21% Francophone representation among police personnel and 24% among civilian employees over a 12-year period. This year, it is seeking to draw one-third of its recruits from the French-speaking population of Canada. Its efforts will founder, however, if it does not give serious consideration to the high departure rate of Francophone police personnel.

To its credit, the RCMP has developed a rather innovative training system. It offers a number of recruits basic training in their second language so that they may at the same time develop their language skills. Our 1981 audit of the RCMP revealed however, that Francophone recruits did not always receive administrative and support services in French and that some of the educational material did not exist in that language.

The RCMP was the subject of 19 complaints in 1981, compared with 25 last year. Most concerned unilingual-English signage, posters and publicity. More than half of the complaints are unsettled.

St. Lawrence Seaway Authority

In the wake of our recent audit, we were concerned to find that some wind had gone out of the St. Lawrence Seaway Authority's sails in meeting a number of its official languages responsibilities. However, with a firmer hand to the tiller, the Authority could get back on course in serving the public and offering all employees the opportunity to work in the official language of their choice.

The Authority has yet to develop a written official languages policy, assign specific objectives to managers or clearly inform employees of their linguistic rights and obligations. These basic weaknesses will have to be corrected before it can achieve and maintain a consistently strong official languages performance.

The Authority's executive headquarters in Ottawa, its operational headquarters in Cornwall, and its Eastern Region office in St. Lambert are able to serve the public in both languages. On the other hand, staff at various other locations (St. Catharines, the Welland Canal and the Iroquois locks) have next to no French-language skills. The Authority should examine the demand for services in French in these areas to determine whether the present low level of bilingual capability is indeed sufficient. Two other aspects also require attention: the Engineering Branch located in St. Lambert does not always use French when dealing with Francophone clientele, and contracts with some concessionaires along the Seaway do not specify the need to serve tourists in both official languages.

Both English and French are used as languages of work in the Ottawa and Cornwall offices. Business is conducted in English in other locations, except the Eastern Region office where French predominates. Most manuals and reference documents are in both languages, but drafts of policies and procedures are often circulated in English only as a result of translation delays. Training is conducted in French in the Eastern Region and in English in the Western Region. Steps should be taken to ensure that courses are available in the other official language to employees in these locations. The Authority should also correct the fact that supervision is not offered in French to a large number of Francophone employees and that the Financial Services and the Internal Audit Division are not fully capable of dealing with staff in that language.

Of a total complement of 1,149 employees, 61% are Anglophone and 39% are Francophone. Both groups are well represented in all employment categories, the exception being the engineering group, where only four of the 33 employees are Francophone.

The one complaint received this year against the Authority concerned an advertisement not placed in a French-language newspaper. It has been settled satisfactorily.

Science and Technology

Among the scientific agencies, the Ministry of State for Science and Technology is one of the front runners in official languages. In recent years, it has established and refined its basic linguistic capacity, as well as its guidelines and controls, and has been able as a result to make significant progress toward attaining most of its official languages objectives. Except for a few problem areas where it is already taking corrective action, the Ministry consistently offers its services in both languages to other federal institutions, universities, research centres and provincial governments. New publications issued in separate unilingual versions now carry a reminder on the flyleaf that the text is available in the other official language.

The Ministry has 163 employees, all of whom are located in the National Capital Region, and of these 111 are bilingual. As a result of unsatisfactory Francophone representation in certain employment categories, the Ministry has established a committee to analyse staffing activities, ensure that Francophone candidates are considered for positions, and make managers aware of the imbalance in Anglophone and Francophone representation which persists at middle and senior levels. These efforts appear to have borne fruit, in so far as Francophone participation increased from 33% to 39% in 1981 and the percentage of Francophone officers rose from 22% to 28%. At the same time, we observe that none of the ten employees in the scientific and professional category is Francophone, although in fairness to the Ministry it should be noted that there has been no turnover in this category over the past two years or so. The Ministry should nevertheless increase its efforts to improve the representation of Francophones in this category and that of Anglophones in the administrative support category.

Although French has gained ground as a language of work over the past year, the Ministry needs to continue encouraging its employees to use that language in their day-to-day work. According to a Ministry survey, the use of French has increased by approximately 10% over the past year and is now used 45% of the time by Francophones and 20% by Anglophones. The Ministry has attained this level through a sustained effort and initiatives such as ensuring that all new employees are aware that they may work in the language of their choice, encouraging "receptive" bilingualism at meetings, and making sure that work documents are available in both official languages.

No founded complaint was lodged against the Ministry in 1981.

Secretary of State

Last year we described the language situation at the Department of the Secretary of State as generally good, but pointed out a number of weak areas needing corrective action. A year later, we find that the Department has been largely content to rest on its laurels. Areas in which it was previously strong remain in good shape but, with few exceptions, little concrete action has been taken to correct the weaknesses we identified. This is all the more regrettable given the fact that, with a reasonable effort, the Department's good official languages programme could have become excellent.

Since 60% of its 1,142 employees (not counting those in the Translation Bureau) are in bilingual positions and 88% of them meet the language requirements, the Department can generally provide services in both official languages, especially in areas of high demand such as the National Capital Region, Montreal and Moncton. In other areas, some officers must occasionally rely on the assistance of bilingual colleagues in order to provide service in French. Telephone reception is still a problem at times, even in Ottawa and Montreal, where bilingual capacity is considered adequate. We tackled this question in our 1980 audit, but the Department has so far not followed up on our suggestions.

The lack of bilingual capacity on the part of Citizenship Court judges is a serious problem which we have frequently drawn to the Department's attention in the past. We are happy to note that the Department has now established a "bank" of bilingual judges to be used as needed, and we will be watching carefully to ensure that this measure brings about the improvements which are required in this important area.

Again this year we must report that the Department has taken no action to ensure that minority groups, voluntary associations and service groups receiving financial assistance provide their services in both official languages. In 1981, Fitness and Amateur Sport, formerly a branch of Labour Canada, once again became part of the Department of the Secretary of State. The Branch provides funds for national voluntary sports organizations, but has not yet exercised any kind of effective control over the linguistic aspects of services provided by these organizations. It is high time the Department started to take its responsibilities more seriously.

Excluding the Translation Bureau, the Department is composed of 56% Anglophone and 44% Francophone staff. Anglophones are thus somewhat under-represented in overall terms, but over-represented in the technical, scientific and professional categories; Francophones predominate in the senior management and administrative support categories. Such imbalances are also evident in some of the Department's programmes, and steps should be taken to correct this situation and achieve a more reasonable overall participation of both language groups.

The Translation Bureau is a special case owing to the nature of its work. It has a very high proportion of Francophones (84%) because roughly 80% of the translation it performs is from English to French.

As was the case last year, most employees in the Department can communicate with their supervisors in their preferred official language, and central and personnel services are available in both languages. Meetings at the middle management level are still held mainly in English and some policy and research documents are not always translated into French.

Twenty-one complaints were lodged against the Department in 1981. Three concerned unilingual French telephone reception in Ottawa and Montreal and two others dealt with telephone reception in English only in Hamilton. Three related to departmental publicity which appeared in English-language daily newspapers in Regina and Welland, but not in the Francophone weeklies of those cities. The remaining complaints touched upon minor language-of-service problems. The Department handled all these matters in a co-operative manner.

Senate

Whereas the House of Commons made remarkable progress in 1981 on all language reform fronts, we must report with regret that the Senate did not keep pace. It still has no official languages policy, has made only a half-hearted attempt to correct the major weaknesses cited in our 1977 audit, and has yet to respond to a recommendation made last July by the Joint Committee on Official Languages. The fact that so important a national institution should apparently be indifferent to an Act of Parliament it approved some twelve years ago is one of the more unfortunate elements in the tableau of federal language reform.

For some time now we have recommended that the Senate staff put together the necessary data on the linguistic capabilities of its staff — to no avail. The best they have been able to produce are estimates to the effect that the participation of Anglophones and Francophones is roughly equal, and that the majority of constables and secretarial staff working for Francophone Senators are bilingual. No attempt has been made to identify positions requiring a knowledge of both languages, and there is apparently no language policy for staffing, although it seems that for certain positions preference is given to bilingual candidates. Applicants are advised that they can choose the language in which they wish to be interviewed, and we would urge that selection boards be equipped with a sufficient number of bilingual members to ensure that candidates can exercise this right on a consistent basis.

There is also some doubt about the ability of a number of senior officials on the Senate staff to communicate with their employees in French. Language training and the proposed appointment of a bilingual Assistant Law Clerk should, however, go some distance toward remedying this situation. On a more positive note, it is now standard practice to issue notices, directives and information material in both official languages, and efforts are under way to recruit bilingual officers for the Committees Branch and to guarantee service to Members and witnesses in English and French.

Despite an assurance from the Committees Branch that witnesses could use either official language and that translation and simultaneous interpretation facilities were available, we received a complaint that at one session the lack of simultaneous interpretation equipment compelled Francophone witnesses to speak English in order to be understood. Two other complaints concerned the distribution of unilingual working papers at Committee meetings. The Senate staff explained that this was done on the spur of the moment and admitted that they had contravened their own guidelines.

In all, six complaints were lodged against the Senate this year. In addition to the three already described, one questioned the Senate's practice of not requiring candidates for Committee Clerk positions to meet the language requirements upon appointment. The most recent concerned the poor quality of French used in a newspaper announcement of a Senate Committee public meeting. Most of the complaints could have been avoided had the recommendations of our 1977 audit been taken seriously, and their resolution has been slow and laborious.

Social Development

The Ministry of State for Social Development has been slowly implementing the recommendations of the audit we conducted early in 1981. For example, the Ministry has issued a revised official languages policy to its 53 employees and has established an internal committee of senior managers to review progress on language matters. However, it has not yet been able to show any substantial improvement with respect to language of work and equitable representation.

The federal departments and agencies that comprise the Ministry's clientele can readily obtain service in both official languages, since 44 of its 53 positions require a knowledge of both languages and all but five of the incumbents meet the requirements.

The overall proportion of Francophones remains stable at 34%. Two of the senior managers and six of the 27 officers are Francophone. However, since most of the documentation received from other departments is in English, that language predominates in the workplace. In addition, most supervision and performance appraisals tend to be conducted in English. The Ministry will have to address the problems much more seriously before it can be given a clean bill of health.

No complaints were received against the Ministry in 1981.

Social Sciences and Humanities Research Council

The Council once again deserves recognition for a satisfactory linguistic performance. Pursuant to our 1980 audit report suggestion, it has drawn up an official languages policy which it intends to distribute to all staff. This is a step in the right

direction, but the policy should spell out more clearly the language-of-work rights of employees.

The Council's policy that all staff should be bilingual continues to pay dividends. With 87 of its 92 employees fluent in both English and French, it has no difficulty communicating with its contacts in both official-language communities. All written material intended for the public is produced in both languages, and correspondence is always prepared in the recipient's preferred language.

For the most part, employees are able to work in the language of their choice. The Management Systems Division has now joined other central services in its capacity to deal with staff in either language at all times. Moreover, employees are free to use their preferred language in discussions and meetings, and in their written work. The Council should now concentrate on determining, and then satisfying, the language preference of employees for supervision and performance evaluations.

The rather low representation of Anglophones at the Council, which we noted last year, has still not improved. In fact, since February 1981, the number of English-speaking employees has dropped from 47% to 38%. Although the Council has made an effort to correct the imbalance, the trend of past months is a matter of some concern.

No valid complaints were received in 1981; the two complaints under study at the end of 1980 have since been settled.

Solicitor General

The Secretariat of the Ministry of the Solicitor General is primarily responsible for the formulation and co-ordination of Ministry policy. Its head office is in Ottawa and regional offices are located in Moncton, Montreal, Toronto, Saskatoon and Vancouver. Last year, we found that the Secretariat's official languages programme had come to a virtual standstill. There has been some improvement this year, especially with respect to Francophone participation.

The Secretariat is gradually implementing the recommendations in our recent audit report. During the year, it reviewed and upgraded the language requirements of 52 bilingual positions and created a permanent position of co-ordinator of official languages, which will be filled shortly. A newly-prepared official languages policy will soon be presented to the management committee. However, no action has yet been taken to recruit more Francophones in the scientific and professional category.

The Secretariat has an adequate bilingual capacity at head office and at the regional offices in Montreal and Moncton. Nevertheless, head office personnel have had difficulty in handling verbal enquiries of a complex nature in French. Performance should improve when the incumbents of the 52 bilingual positions meet their upgraded language requirements.

Last year, we noted that Francophone participation had dropped from 32% to 24% over a three-year period. This trend was halted during 1981 and Francophones now account for 29% of the Secretariat's 212 employees. Francophone participation in the administrative and foreign service category increased by four percentage points to 26%, and over 40% of the employees in the administrative support group are French-speaking. However, only two of the 11 employees at the executive level and two of the 28 employees in the scientific and professional category are Francophone.

The Secretariat's head office in Ottawa is essentially an English-speaking environment, mainly because there are relatively few Francophones in the more senior employment categories. Most meetings are still held in English and most documents are also mainly in that language, largely because many incumbents in bilingual positions, including a number of supervisors, still have a limited knowledge of French. Some central and personnel services are available in both languages, but Francophones rarely request them in French because they are used to receiving them in English—the usual vicious circle.

The Secretariat thus faces a threefold challenge: first, it must take firm steps to encourage Francophones to use French more systematically in their day-to-day work; second, Anglophones who have received language training must be encouraged to use French as often as possible; finally, more Francophones must be recruited at the management level and in the scientific and professional category.

The one complaint lodged against the Secretariat in 1981 related to a lack of information and publicity material in French and was satisfactorily resolved.

Statistics Canada

Because of its mandate, Statistics Canada is in regular and direct contact with a large public which it generally manages to serve in both official languages. The decennial census made the past year a prominent one for the agency, which deserves praise for its serious effort to respect the public's language preferences. In addition, it has finally come to grips with the problem of inadequate Francophone representation in certain professional categories. However, it is still slow to attack problems in the language-of-work sector, where French needs a great deal of reinforcement.

Statistics Canada's 4,395 employees conduct a considerable number of studies across the country and are flooded each year by about 200,000 requests for information. To carry out this work, the agency has close to 2,000 employees in bilingual positions, 79% of whom meet the language requirements of their positions. It is also hiring an increasing number of people who are already bilingual to fill its bilingual positions. In addition, the agency's 600 or so questionnaires and most of its publications are available in both languages. On the whole, the official languages element of the 1981 census showed a substantial improvement over

those of 1971 and 1976. Publicity was good and the agency made judicious use of the minority-language media. In several regions, it made a special effort to hire bilingual enumerators. It also took advantage of the services of our representatives in Winnipeg and Moncton to discuss the linguistic aspects of enumeration, to help with Francophone recruitment and to establish contacts with minority-language communities. These efforts were not in vain: for this census we received only about half the number of complaints lodged in 1971 (33 as compared with 63). None was received from Prince Edward Island, Nova Scotia, Quebec and Newfoundland and only one from Manitoba.

Most of the infractions drawn to our attention fell into one of the following three categories: distribution of English questionnaires to Francophones; unilingual-English enumerators assigned to bilingual regions such as the National Capital Region and Moncton; and, on occasion, unilingual-English reception services in certain telephone service centres. Following a study of the matter, we offered a series of suggestions designed to avoid similar problems at the next census. We proposed in particular that the questionnaires be made bilingual, at least in the case of the short form which is completed by four of five respondents. Statistics Canada could thus virtually eliminate the distribution of English questionnaires to Francophone respondents, which has been the main cause of complaints arising from the last three censuses.

Almost 34% of Statistics Canada's employees are Francophone, an increase of about 2% over 1980. Despite their strong overall participation, they are still under-represented in management (18%) and in the scientific and professional category (19%), even though they have made gains since last year. This progress results from the establishment of a programme designed to raise Francophone representation among scientists and professionals to 30% over the next two years. However, the regional distribution of employees changed little last year: Francophone representation is still low, if not non-existent, in many regions outside Quebec, whereas Anglophone participation in Quebec is reduced to almost nothing. The Chief Statistician himself told the Joint Committee on Official Languages that the recruitment of a sufficient number of Francophones (and Anglophones in Quebec, we might add), was the only means of achieving an effective level of bilingualism.

With the exception of Quebec and certain branches in the National Capital Region where employees are able to work in their own language, French is not much used in Statistics Canada's internal communications. However, internal documentation is usually available in both official languages. Similarly, agendas and reports are bilingual, although meetings are usually held in English only. Supervision tends to be carried out in the language of the supervisor, not that of the employee, a trend that is borne out by the lower percentage (10%) of performance evaluations prepared in French in 1981. Statistics Canada has revised its evaluation form to allow employees to choose the language in which they wish to be evaluated in 1982, but as long as more than one-third of its managers continue to occupy bilingual positions without meeting the language requirements, subordinates will suffer the consequences. The agency is aware of these weaknesses in the

language-of-work area (which were drawn to their attention in our 1979 audit report) but unfortunately it is still studying the problem. This year, however, it did organize information sessions on its official languages policies for its staff.

Of the 37 complaints we received against Statistics Canada, 33 concerned the census. The others related to unilingual-English telephone service, the poor linguistic quality of a French-language questionnaire, letters in English to Francophone correspondents, and a unilingual Anglophone staffing officer. The agency was sometimes rather slow in settling these complaints.

Supply and Services

In 1981, Supply and Services, the Government's purchaser and purveyor of everything from airplanes to erasers, continued to provide satisfactory bilingual service to departments and the general public. Nevertheless, despite a very high overall representation of Francophones, the Department is still having trouble establishing French as a language of work.

Surveys carried out by the Bureau of Management Consultants reveal that clients are generally satisfied with the linguistic aspect of the services provided by the Department. The language preferences of suppliers are also being examined and relevant information on this matter has so far been received from suppliers in the National Capital Region and from about a third of those located in the regions. The Department considers any demand for service in the minority language as significant and is making every effort to live up to this commitment.

Close to 35% of the Department's 9,900 employees are in bilingual positions, and 87% of these meet the language requirements, an increase of 2% over last year. We must note again this year, however, that 40% of bilingual positions require only the lowest level of proficiency in French.

The main problem area is still language of work. English is by far the predominant working language except at the Printing Bureau and, of course, in Quebec. Most meetings are held in English and very little written work is originated in French (only 7% of all translation being from French to English). Opportunities for job-related training in French are limited, and many Francophones are supervised in English. A survey of employees revealed that Francophones do not feel free to use their language in the workplace, and complaints we have received confirm that there is a malaise in this area which the Department should resolve without delay.

The unsatisfactory language-of-work situation is all the more surprising given the fact that no less than 37% of the Department's employees are Francophone. This percentage drops considerably, however, at the more senior levels. Francophones represent 26% of the 3,010 employees in the administrative and foreign service category, 24% of the 268 scientists and professionals and 22% of the 67 senior executives. This year, recruitment of Francophones in certain job categories, notably for purchasing agent positions, increased considerably.

In 1981, we received 34 complaints about the Department, 11 of which concerned language of work. Thirty-three complaints were brought by Francophones, and related to difficulty in working in French or to the poor quality of service in that language. The one complaint brought by an Anglophone concerned language of work.

Supreme Court

The sword of linguistic justice needs to be wielded with even more force if the Supreme Court of Canada staff are to improve their language-of-work situation and participation rates. Managers must give more priority to official languages objectives and should be evaluated, among other things, on their achievement in this field. They must also develop a policy which will clearly set out employees' language rights and obligations.

The Court has continued to provide a satisfactory level of service to the public in French and English. However, Francophones still cannot work in French even though they represent 57% of the staff (33 of 58). Francophones' performance evaluations are still rarely done in French, and although we reported last year on the lack of bilingual service by the Personnel, Finance and Administration branches, noted that meetings were held primarily in English and pointed to problems in supervision, we see no tangible efforts to correct these deficiencies. The comparative under-representation of Anglophone employees, who constitute only 43% of the Supreme Court's staff, is an area which should also receive attention.

One complaint received in 1981 against the Supreme Court had to do with the unilingual-English service provided by commissionaires. Although it has been resolved, the Court was slow to correct this gap in its service.

Teleglobe

Building on the progress made in previous years, Teleglobe Canada stepped up the pace of its language reform efforts in 1981. It now ranks as one of the federal institutions that best meet their official languages obligations.

With 44% of its positions identified as bilingual, the Corporation has maintained its excellent capability to serve the public in French and English: all documents intended for the public are bilingual, and written and oral communications are conducted in the client's language. Teleglobe administers its own, very popular, language training programme designed essentially for employees providing services to the public and to other staff. The Corporation plans to audit its services in 1982 in order to evaluate its bilingual capability and determine its language training needs.

Francophones represent 48% of the 1,326 employees of this Corporation, the head office of which is located in Montreal. Although Anglophones represent 52% of all employees, their participation varies by employment category from 53% to 67%, the exception being the administrative support category, where they represent 29%.

Telelobe employees may work in the official language of their choice. However, the choice of language of work is affected by the preponderance of English in the world of communications, both in Canada and abroad. The Corporation has therefore taken certain initiatives to improve the balance in the use of French and English. For example, it has taken steps to expand its bilingual technical documentation; has created an internal committee which encourages Francophone technical personnel to use their first language more often; has organized conferences to enable Anglophone employees to improve their second language knowledge; and has published a specialized terminological information bulletin in French and English.

Central and personnel services, as well as most work documents, are available in French and English. The Corporation is also organizing information sessions for new employees to inform them of their official languages rights and obligations and has distributed a brochure entitled *Bilingualism* to all its staff.

Telelobe's logo, the subject of complaints in past years, has been changed to reflect the Corporation's bilingual character. This question is dealt with in greater detail on page 96. We received no complaints against Telelobe in 1981.

Transport

Our 1981 language audit of Transport Canada revealed that, despite a few improvements, a number of rather glaring imperfections still remained. The travelling public still has reason to complain about concessionaire service at airports and although French is now being used in Quebec air space, it is not much evidence in the rarified administrative atmosphere of the National Capital Region or in internal communications between headquarters and Quebec.

In Quebec, the deadlines for developing bilingual air traffic control are being met sometimes in advance. The programme will be extended to northern Quebec between March and June 1982, more than a year ahead of schedule. This encouraging progress is a direct result of accelerated training for controllers, and we welcome the agreement concluded with the Quebec Ministry of Education for the establishment next year of a basic air traffic control course in Quebec.

On the other hand, the Department continues to be very parsimonious in providing bilingual services in the marine sector. Except in the Lower St. Lawrence downstream from Montreal, ships can seldom communicate in French with mariners.

control centres, and almost all research services, rescue operations and ship inspections are available only in English.

The Department has few contacts with the general public and generally manages to respect its clientele's language preference. The travelling public deals mainly with concessionaires at airports and over 50 % of all complaints concern service to travellers. Despite the fact that 80 % of the Department's contracts with concessionaires contain an official languages clause (signage *and* service), lack of action speaks louder than words and the absence of controls often make such clauses virtually useless. At many major airports (Halifax, Ottawa, Toronto), concessionaires still post signs in English only.

The Department has established categories or levels of service for each of its airports and, as a result, the hurried traveller may be obliged to wait five to ten minutes for certain services in French at airports like Ottawa, Windsor or Moncton. This hardly constitutes respect for the travelling public.

Leaving the airport and taking to the air, the Department has still not resolved the issue of bilingual services aboard aircraft of carriers other than Air Canada. Needless to say, these services involve more than having documents available in French and English about emergency equipment and exits.

With respect to language of work, French is too narrowly confined to Quebec. In the National Capital Region, approximately 37 % of employees are bilingual, a situation which is hardly conducive to the flexible use of both languages. And routine communications with Quebec in French, which should be the rule, are still only in the planning stage.

The major official languages concern of the Department at present is the equitable representation of both language groups. Despite efforts to hire staff and organize work units at headquarters to attract Francophones, their presence dwindled this year from 22.5 % to 21.2 % of all employees (3,821 out of 18,018). The Air Administration, which employs two-thirds of all staff, has the lowest percentage of Francophones (19 %). Their proportions have, however, increased at the Department's senior management level (32.4 % to 36 %).

Commendable as the Department's concern to increase the number of Francophones may be, it is high time Transport Canada devoted more effort to other areas as well. It should improve attitudes toward its language programmes, tighten existing directives, and adopt additional measures with respect to monitoring, all of which are necessary for the furtherance of language reform.

Seventy-three complaints were lodged against the Department in 1981, 38 of which concerned airports (concessionaires alone accounted for 21 of these). Publicity, language of work and staffing were the subject of the other 35. Despite the efforts of some of those responsible for official languages, the Department seems unable to deal with these problems in an effective way. In the circum-

stances, it is no surprise that the solutions arrived at are sometimes inadequate and the investigations unnecessarily long and drawn-out.

Treasury Board

We need not repeat that the Treasury Board Secretariat plays the leading role in official languages in the Federal Government and consequently that its performance in this field should be exemplary. But despite some progress this year, it still has a long way to go before it becomes a front-runner. The Secretariat has tightened up the management of its official languages programme but is still unable to communicate with departments in both languages. Moreover, French is rarely used in a number of branches.

For the first time this year, the Secretariat required its senior executives to establish specific language objectives and made them responsible for their implementation. It also assigned to two senior management committees the task of monitoring the results of its language programme.

On the whole, the Board's bilingual capability remains satisfactory. Seventy-four per cent of its positions have been identified as bilingual and 84 % of them are filled by employees who meet the language requirements. The Secretariat finally solved the problem of unilingual-English telephone reception and, in its contract with insurance companies, a clause is now included stipulating that federal employees should receive bilingual services.

Communication with other departments is still the Secretariat's Achilles'heel in the language-of-service sector. Several complaints received this year were critical of unilingual directives and guidelines, and of information sessions organized by the Secretariat. Fortunately, it is in the process of modifying its policy to solve this problem and we hope that next year we shall not have to criticize this weakness for the umpteenth time.

Anglophones represent 63 % of the Secretariat's staff and Francophones 37 %. If the administrative support category is excluded, the percentage of Francophones stands at close to 27 %. Their representation remains low in the executive category (21 %), among economists (19 %), and in the large financial officer group (15 %). Anglophones constitute only 32 % of staff in the Official Language Branch and 40 % in Administration. In light of these figures, it is not surprising that French is widely used in the latter two components, whereas English is still largely predominant in the Program Branch, Administrative Policy Branch, Personnel Policy Branch and in the senior levels of the Secretariat.

Thirteen complaints were received against the Board this year. Eight concerned unilingual communications with departments and information sessions organized by the Secretariat, two criticized the lack of publicity in French-language weeklies and another related to the language used by a selection board. Another complaint dealt with the unilingual-English initials used to denote employment categories and the last with the presentation of expenditures budget tables in English alphabetical

order. These last two complaints and those dealing with unilingual communications were still unresolved at year's end.

Veterans Affairs

Although about 290 of its employees are already at work in Charlottetown, the Department of Veterans Affairs will not be entirely relocated in that city until late in 1983. Nevertheless, the relocation is already having a certain impact on the Département's official languages performance, principally because a number of its French-speaking employees have chosen not to move and because Charlottetown lacks a sizeable French-speaking community from which to draw new employees. Recruitment of bilingual staff has been lagging and, as a result of a special exception authorized by the Public Service Commission to help alleviate staffing difficulties, a number of unilingual employees are being placed in bilingual positions.

At present, 1,071 of the Department's 1,429 bilingual positions are occupied and 79 % of the incumbents meet the requirements. A significantly high proportion of the bilingual positions call for intermediate or advanced language skills, and the Department has stepped up its language training programme in an attempt to increase the number of bilingual employees as well as their language skills.

As far as we can ascertain, departmental publications are issued in both languages and bilingual service is available in most of New Brunswick, in the Quebec region, North Bay, Ottawa and, to a lesser extent, in Charlottetown. The Canadian Pension Commission is generally able to serve its public in both official languages, as are the three other associated agencies, the Bureau of Pensions Advocates, the War Veterans Allowance Board and the Pension Review Board.

Francophones represent 37 % of the Department's 4,394 employees, but they account for only 9 % of the senior management category. The figure in the administrative and foreign service category has improved by one percentage point to 19 %, and Francophone participation in the scientific and professional category now stands at 29 %. Employees can work and are supervised in the language of their choice in the Quebec region and in the French-speaking parts of New Brunswick. Furthermore, French is reasonably well established as a language of work within the Pension Review Board. However, Francophones elsewhere in the Department sometimes find it difficult to use their language in the workplace. Most manuals are bilingual and, as a general rule, central and personnel services are available in both official languages, with occasional exceptions caused by high staff vacancy rates in some sectors.

Nine valid complaints were lodged against the Department in 1981. They concerned various aspects of service to the public such as the lack of oral and written French-language services for veterans in London, Ontario, and the lack of similar services in English for veterans in the Magdalen Islands. Other complaints related to documents received in the incorrect language and to a return envelope on which the Department's name and address appeared only in English.

Two unresolved complaints concerning unilingual-English road signs at war cemeteries in the Dieppe area in France are referred to on page 95. The Department should spare no effort to deal with this symbolically important matter, especially in view of the ceremonies planned next year to commemorate the 40th anniversary of the Dieppe raid.

Via Rail

In past reports, we have expressed concern about Via Rail's tendency to relegate linguistic considerations to the caboose in its approach to serving the travelling public. Following the major overhaul of its passenger rail system last November, we are forced to conclude that official languages matters may well be left stranded at the station.

In a recent employee publication, the Corporation announced that its service reductions will lead to the release of some 400 employees (146 in the Quebec and Atlantic regions alone). Pursuant to union contract provisions, this will mean laying off those employees who have been hired more recently, and gains made over the past two years in recruiting bilingual staff will therefore be seriously compromised. These same contract provisions present yet another barrier to better passenger service to which we have many times drawn attention: train crew assignments continue to be based on seniority, with no guarantee that the crews have adequate bilingual capabilities.

It is unfortunate that, unlike some other major federal institutions, Via Rail has been unable to resolve satisfactorily the question of official languages priority with its unions. To make these already difficult circumstances even worse, the Corporation takes the position that the many CN and CP employees working as conductors and brakemen on Via Rail trains are not accountable to the Corporation for their linguistic performance. All these factors lead to the frequent and unacceptable situation of services being available only in English to travellers between key centres such as Ottawa and Montreal, and even at times within the province of Quebec, where the requirement for French-language services should surely be taken for granted. We can sympathize with the difficult situation that Via Rail has inherited, but as we observed during the Corporation's appearance before the Joint Committee, the historical approach to labour relations should also include the twelve years of history of the Official Languages Act. We cannot but share the Committee's view that Via Rail must take a much more forceful approach, both with the unions and with CN and CP, to raise the persistently low level of bilingualism among on-board staff. We do not expect miracles overnight but, like the long-suffering train travellers, we do expect some progress, not just excuses.

At the Corporation's head office in Montreal, employees are being encouraged to introduce more French into a largely English-language work environment. Both languages are used in meetings of the senior management committee, and bilingual central and personnel services are available to employees in that office. Via Rail has softened its earlier position that French is the language of work in Quebec, and English in the other regions. This is a step in the right direction: the

Corporation should actively support the concept that employees may work in the official language of their choice.

There has been little change in the participation of the two language groups on the Corporation's staff: 30 % of the 652 non-union employees are Francophone, as are only 20 % of the 2,728 unionized staff. Francophone representation is low in VIA's Ontario region, where only 19 of the 794 employees consider French their first official language. It remains to be seen what effect the current staff cutbacks will have on participation statistics.

Twenty-five complaints were lodged against Via Rail this year, most of which concerned the lack of French-language services on trains and in stations. The Corporation was able to take remedial action in some of the specific cases brought to its attention, but could do little to improve the general situation because of the constraints noted above. Resolution of a number of complaints involving CN or CP staff proved even more elusive.

OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMMES

1 **Spending Estimates and Person-Years Allocated to Official Languages Programmes Outside and Inside the Federal Public Service, 1980-81 and 1981-82.**

	1980-81		1981-82	
	Revised estimates (\$ 000)	Person-years	Revised estimates (\$ 000)	Person-years
EXTERNAL: PAYMENTS TO PROVINCES AND ORGANIZATIONS				
Secretary of State				
• Formula payments to provinces for minority- and second-language education	148,000		148,000	
• Grants for youth-oriented language education programmes	30,598		33,269	
• Grants to official-language minority groups	15,000		18,000	
• Grants for bilingualism development programmes	1,899		1,899	
• Operating expenditures	2,161	54	2,786	62
National Capital Commission				
• Contributions to bilingualism programmes	250		300	
Commissioner of Official Languages	5,035	118	6,663	128
Sub-total	202,943	172	210,917	190
INTERNAL: PUBLIC SERVICE AND ARMED FORCES PROGRAMMES				
Treasury Board				
• Official Languages Branch	3,061	66	3,378	66
Public Service Commission				
• Language training	23,822	783	26,004	752
• Administration and other programmes	7,388	271*	6,185	206*
Secretary of State				
• Translation Bureau	60,085	1,860	66,796	1,845
Other departments and agencies	71,020	1,140	75,970	1,225
Armed Forces	47,301	1,572	58,934	1,791
Sub-total	212,677	5,692	237,267	5,885
TOTAL	415,620	5,864	448,184	6,075

* Includes former language teachers reassigned through the Career Orientation Programme.

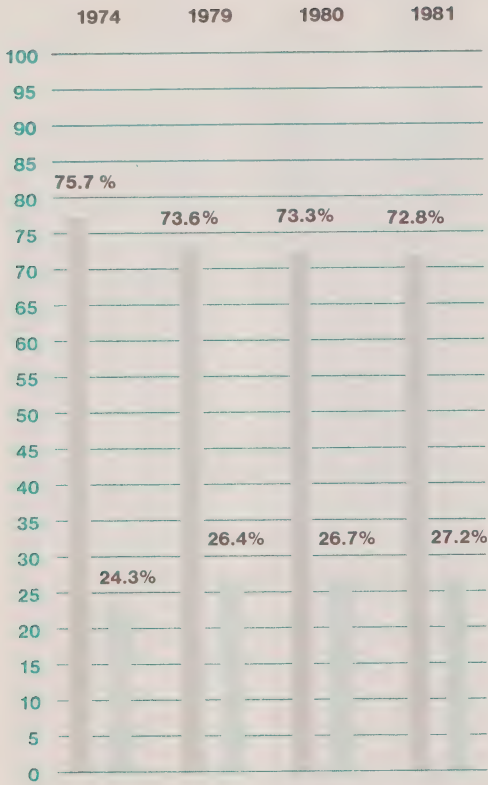
Sources: Main Estimates and Supplementary Estimates, 1980-81 and 1981-82, as well as reports from relevant departments and agencies.

THE TWO OFFICIAL LANGUAGE COMMUNITIES
IN THE PUBLIC SERVICE OF CANADA

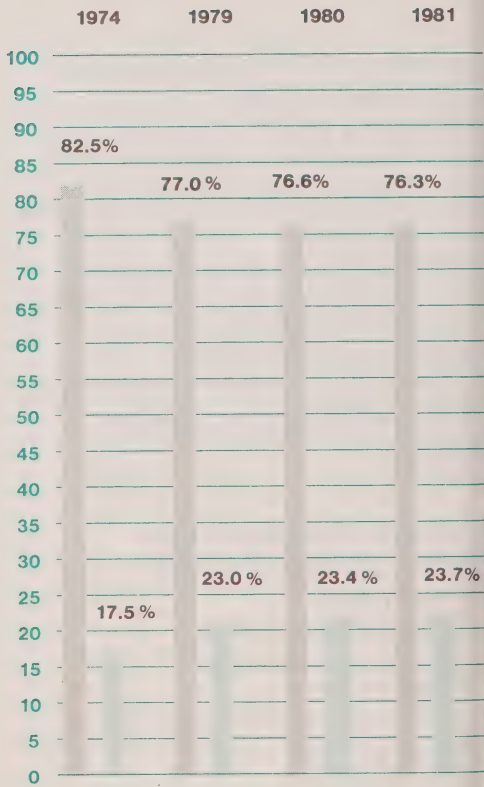
2

Percentage Distribution of Public Servants by First Official Language^a — All Employment Categories and Officer Categories^b, 1974 and 1979 to 1981.

All Categories



Officers



Anglophones

Francophones

Note: It is interesting to compare the figures in this table with 1965 statistics published by the Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism, even though they refer to public servants' mother tongue rather than their first official language. The representation of Anglophones and Francophones reported by the Commission in all categories at that time was 78.5% and 21.5% respectively.

^a The Public Service Commission defines "first official language" as the language (English or French) an employee prefers to use at work. The Treasury Board defines it as the official language an employee is most comfortable with.

^b Includes the following categories: Management, Scientific and Professional, Administrative and Foreign Service, and Technical.

Sources: Public Service Commission Annual Reports (officer categories) and Treasury Board's Official Languages Information System (all categories).

BILINGUAL POSITIONS IN THE PUBLIC SERVICE OF CANADA

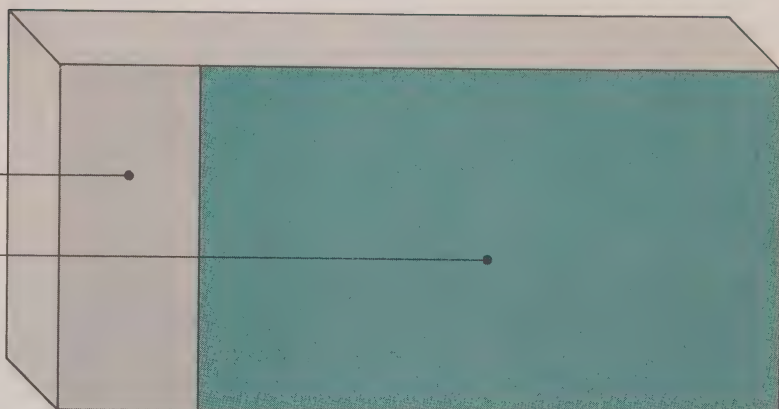
3

Number and Percentage of Occupied and Vacant Bilingual Positions, and Percentage of Incumbents Meeting or not Meeting the Language Requirements of Their Positions as of December 29, 1981.

Bilingual positions 75,301 (100%)

Vacant
15,379 (20.4%)

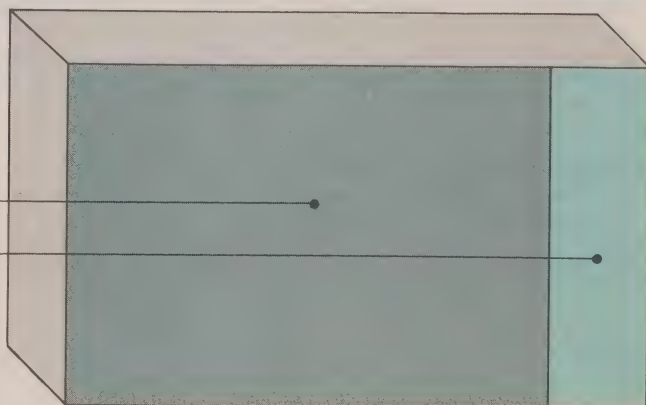
Occupied
59,922 (79.6%)



Incumbents 59,922 (100%)

Meeting
Requirements 50,555 (84.4%)

Not Meeting
Requirements 9,367 (15.6%)



Not Meeting Requirements 9,367 (100%)

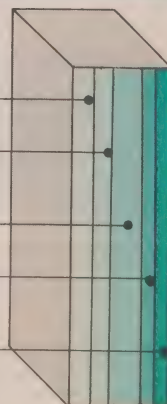
Exempted at time of appointment 2,464 (26.3%)

Unilingual positions reclassified as bilingual 1,720 (18.4%)

New appointees (must acquire necessary language skills) 3,157 (33.7%)

Language requirements raised 977 (10.4%)

No longer meet requirements after re-evaluation 1,049 (11.2%)



Source: Treasury Board, Official Languages Information System, December 1981.

SECOND LANGUAGE ENROLMENT IN QUEBEC AND IN THE REST OF CANADA

4

Number and percentage of the total school population^a studying French as a second language in the nine provinces where English is the language of the majority and English as a second language in Quebec, and percentage of time devoted to second-language instruction, 1970-71, 1973-74, 1980-81 and 1981-82.

QUEBEC

Elementary level	1970-71	1973-74	1980-81 ^b	1981-82 ^d
Total enrolment	824,026	700,125	562,393	567,600
Second-language enrolment	339,484	235,500	208,085	210,000
%	41.2	33.6	37.0	37.0
Instruction time devoted to second language (%)	9.0	11.0	10.0	10.0

ANGLOPHONE MAJORITY PROVINCES

Elementary level	1970-71	1973-74	1980-81 ^b	1981-82 ^d
Total enrolment	2,495,005	2,409,173	2,107,366	2,073,636
Second-language enrolment	708,780	839,271	964,077	989,640
%	28.4	34.8	51.5	54.4
Instruction time devoted to second language (%)	6.0	7.0	9.3	9.6

^a Does not include students for whom the regular language of instruction is English in Quebec and French in the other provinces.

^b Figures revised since publication of 1980 Annual Report.

^c Preliminary figures provided by departments of education.

^d Statistics Canada estimate.

Secondary level	1970-71	1973-74	1980-81 ^b	1981-82 ^d
Total enrolment	515,907	599,475	411,714	387,800
Second-language enrolment	515,846	599,475	403,480	380,000
%	100.0	100.0	98.0	98.0
Instruction time devoted to second language (%)	14.0	14.2	16.0	16.0

Secondary level	1970-71	1973-74	1979-80 ^b	1981-82 ^d
Total enrolment	1,365,325	1,405,709	1,392,947	1,364,369
Second-language enrolment	761,899	613,775	551,059	535,275
%	55.8	43.7	42.5	42.0
Instruction time devoted to second language (%)	12.0	11.8	11.9	12.0

SECOND LANGUAGE ENROLMENT, BY PROVINCE

5

Number and percentage of the total school population^a studying French as a second language in each of the nine provinces where English is the majority language and English as a second language in Quebec, and percentage of time devoted to second-language instruction, 1970-71, 1973-74, 1980-81 and 1981-82.

ELEMENTARY LEVEL

		Total enrolment	Second language enrolment Number	%	Instruction time devoted to second language
Newfoundland	1970-71	101,877	21,835	21.4	5.0
	1973-74	98,823	32,520	32.9	5.8
	1980-81 ^b	87,075	37,289	42.8	6.0
	1981-82 ^c	84,437 ^c	37,458	44.4	6.4
Prince Edward Island	1970-71	16,818	3,561	21.2	8.0
	1973-74	14,947	6,226	41.7	5.5
	1980-81	11,854	7,028	59.3	7.0
	1981-82 ^d	11,700	6,900	59.0	7.0
Nova Scotia	1970-71	121,894	12,642	10.4	7.0
	1973-74	113,259	23,853	21.1	5.6
	1980-81	94,863	41,392	43.6	6.9
	1981-82 ^c	93,396	46,114	49.4	7.2
New Brunswick	1970-71	61,545	37,305	60.6	8.0
	1973-74	57,672	31,997	55.5	6.2
	1980-81	46,380	29,561	63.7	8.0
	1981-82 ^c	44,103	30,168	68.4	9.0
Quebec	1970-71	824,026	339,484	41.2	9.0
	1973-74	700,125	235,500	33.6	11.0
	1980-81 ^b	562,393	208,085	37.0	10.0
	1981-82 ^d	567,600	210,000	37.0	10.0
Ontario	1970-71	1,361,119	509,955	37.5	7.0
	1973-74	1,335,082	596,920	44.7	7.6
	1980-81 ^b	1,131,751	657,817	58.1	10.6
	1981-82 ^d	1,100,000	675,000	61.4	11.0
Manitoba	1970-71	134,465	39,739	29.6	5.0
	1973-74	124,005	47,845	38.6	5.1
	1980-81	103,609	44,771	43.2	6.0
	1981-82 ^d	102,000	46,000	45.1	6.0

^a Does not include students for whom the language of instruction is English in Quebec and French in the other provinces.

^b Figures revised since publication of 1980 Annual Report.

^c Preliminary figures provided by the Department of Education.

^d Statistics Canada estimate.

Source: Statistics Canada, Elementary and Secondary Education Section.

		Total enrolment	Second language enrolment		Instruction time devoted to second language
			Number	%	
Saskatchewan	1970-71	133,514	6,950	5.2	8.0
	1973-74	116,169	6,674	5.7	7.8
	1980-81	107,720	6,055	5.6	7.0
	1981-82 ^d	107,000	6,000	5.6	7.0
Alberta	1970-71	230,433	58,235	25.3	6.0
	1973-74	212,824	62,010	29.1	5.5
	1980-81 ^b	222,548	50,846	22.8	7.0
	1981-82 ^d	225,000	50,000	22.2	7.0
British Columbia	1970-71	333,340	18,558	5.6	5.0
	1973-74	336,392	31,226	9.3	5.1
	1980-81 ^b	301,566	89,318	29.6	5.9
	1981-82 ^d	306,000	92,000	30.1	6.0
SECONDARY LEVEL					
Newfoundland	1970-71	58,853	37,895	64.4	10.0
	1973-74	60,820	34,583	56.9	10.7
	1980-81 ^b	60,941	34,235	56.0	10.8
	1981-82 ^c	60,070	34,291	57.1	11.1
Prince Edward Island	1970-71	13,008	10,794	83.0	10.0
	1973-74	13,328	8,156	61.2	10.8
	1980-81	13,162	7,531	57.2	11.0
	1981-82 ^d	12,800	7,200	56.3	11.0
Nova Scotia	1970-71	85,615	59,955	70.1	13.0
	1973-74	88,738	59,420	67.0	12.1
	1980-81	84,931	52,656	62.0	12.2
	1981-82 ^c	82,189	50,790	61.8	12.1

^b Figures revised since publication of 1980 *Annual Report*.

^c Preliminary figures provided by the Department of Education.

^d Statistics Canada estimate.

Source: Statistics Canada, Elementary and Secondary Education Section.

Continued

		Total enrolment	Second language enrolment		Instruction time devoted to second language
			Number	%	
New Brunswick	1970-71	53,688	42,708	79.5	12.0
	1973-74	54,016	37,852	70.1	12.9
	1980-81	51,575	34,537	67.0	14.1
	1981-82 ^c	49,310	31,994	64.9	14.3
Quebec	1970-71	515,907	515,846	100.0	14.0
	1973-74	599,475	599,475	100.0	14.2
	1980-81 ^b	411,714	403,480	98.0	16.0
	1981-82 ^d	387,800	380,000	98.0	16.0
Ontario	1970-71	549,827	269,079	48.9	13.0
	1973-74	556,450	202,729	36.4	13.0
	1980-81 ^b	590,457	201,511	34.1	13.0
	1981-82 ^d	580,000	197,000	34.0	13.0
Manitoba	1970-71	102,076	55,640	54.5	10.0
	1973-74	106,713	45,121	42.3	11.2
	1980-81	89,999	33,985	37.8	10.8
	1981-82 ^d	89,000	33,000	37.1	11.0
Saskatchewan	1970-71	113,053	77,928	68.9	10.0
	1973-74	106,422	56,696	53.3	10.8
	1980-81	94,329	41,201	43.7	9.5
	1981-82 ^d	91,000	39,000	42.9	10.0
Alberta	1970-71	195,554	80,607	41.2	10.0
	1973-74	206,913	63,554	30.7	10.2
	1980-81 ^b	204,341	54,695	26.8	11.0
	1981-82 ^d	200,000	54,000	27.0	11.0
British Columbia	1970-71	193,651	127,293	65.7	10.0
	1973-74	212,309	105,664	49.8	11.0
	1980-81 ^b	203,212	90,708	44.6	11.0
	1981-82 ^d	200,000	88,000	44.0	11.0

^b Figures revised since publication of 1980 *Annual Report*.^c Preliminary figures provided by the Department of Education.^d Statistics Canada estimate.**Source:** Statistics Canada, Elementary and Secondary Education Section.

FRENCH IMMERSION PROGRAMMES

6

French Immersion Enrolment, Grades in Which Offered and Number of Schools Where Offered^a, 1977-78, 1980-81, and 1981-82.

		Enrolment	Grades	Number of Schools
Newfoundland	1977-78	95	k to 2; 6 to 8	3
	1980-81	392	k to 5; 7 and 8	5
	1981-82 ^b	551	k to 9	7
Prince Edward Island	1977-78	541	1 to 4; 7 and 8	7
	1980-81	1,280	1 to 11	14
	1981-82 ^d	1,700	1 to 10	18
Nova Scotia	1977-78	127	k and 1; 6 to 8	3
	1980-81	590	p to 7	12
	1981-82 ^b	865	p to 12	18
New Brunswick	1977-78	3,179	k to 9	34
	1980-81	5,532	k to 12	47
	1981-82 ^b	7,390	k to 12	62
Quebec ^c	1977-78	17,800	k to 11	e
	1980-81	18,000	k to 11	e
	1981-82 ^d	18,500	k to 11	e
Ontario ^f	1977-78	12,764	k to 8	160 ^d
	1980-81 ^h	17,119	k to 8	190 ^d
	1981-82 ^d	18,000	k to 8	190
Manitoba	1977-78	1,667	k to 9	13
	1980-81	4,286	k to 12	32
	1981-82 ^d	5,500	k to 12	38
Saskatchewan	1977-78	407	k to 8	2
	1980-81	1,603	k to 12	14
	1981-82 ^d	2,000	k to 12	18
British Columbia	1977-78	1,301	k to 9	15
	1980-81 ^h	4,368	k to 12	45
	1981-82 ^d	6,000	k to 9	55
Total	1977-78	37,881		237 ^{d,g}
	1980-81 ^d	53,170		359 ^a
	1981-82 ^d	60,506		406 ^a

^a Alberta is excluded since it makes no distinction between programmes designed for Francophones and French immersion programmes for Anglophones.

^b Preliminary figures provided by the Department of Education.

^c As in other provinces, French immersion programmes are designed for students whose mother tongue is not French.

^d Statistics Canada estimate.

^e No figures available.

^f Includes only programmes in which French is the language of instruction at least 75 % of the time.

^g Does not include Quebec.

^h Figures revised since publication of 1980 Annual Report.

Source: Statistics Canada.

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Mandate and General Organization

The Commissioner of Official Languages reports directly to Parliament and is responsible for overseeing the application of the Official Languages Act in federal departments and agencies. He is supported in his work by a Deputy Commissioner and an Office composed of three branches: Complaints and Audits; Information; and Policy and Liaison. These branches are in turn supported by personnel, financial and administrative services.

The Deputy Commissioner assists the Commissioner in the task of ensuring that the status of both official languages is fully recognized. He is also responsible for the administration of the Office and for the supervision of its programmes.

The three branches reflect in different ways the three major roles of the Commissioner, whose jurisdiction is limited to the federal sphere but whose objective of ensuring equal status for English and French as official languages extends well beyond the federal apparatus.

The Complaints and Audits Branch replaces the former Complaints Branch and Special Studies Branch which have been merged into one unit. The new Branch has the combined task of dealing with linguistic complaints and conducting language audits of government departments and agencies. It is divided into two sections, each responsible for roughly half of the federal institutions with which the Office deals. It assists the Commissioner in his role as ombudsman and linguistic auditor.

In fulfilling the ombudsman function, the Branch receives and deals with some 1,500 to 2,000 complaints yearly from individuals and groups who feel their language rights have not been respected. These complaints range over 150 or so federal departments and agencies. The linguistic auditor function goes beyond the investigation of individual complaints and is based upon regular evaluations of the performance of departments and agencies with respect to the requirements of the Act and the 1973 Parliamentary Resolution on Official Languages.

The Information Branch and Policy and Liaison Branch both assist the Commissioner in his third role of catalyst and promoter of language reform in the widest sense.

The Information Branch develops and manages public information and communications programmes which help the Commissioner make members of the public and federal agencies aware of the spirit and letter of the Act and the equality of status of English and French as official languages in Canada.

The Policy and Liaison Branch analyses the Canadian language situation and co-ordinates the Office's policy positions. Through regional offices in Edmonton, Winnipeg, Sudbury, Montreal and Moncton, it also ensures a permanent presence in various parts of Canada and maintains close contacts with the official-language minority communities, with the federal and provincial authorities and with private groups.

Staff and budget

The Office of the Commissioner of Official Languages comprises 128 authorized positions, 63 in the Complaints and Audits Branch, 20 in the Policy Analysis and Liaison Branch, 16 in the Information Branch, and 29 in senior management and in the personnel, financial and administrative services. The Office's budget for the 1981-82 fiscal year is \$6,663,000.

COMPLAINTS

7

Number of Files Opened, Closed or Still Active 1970-79, 1980 and 1981.

	1970-79	1980	1981	Total
Opened	8,849	1,673	1,696 ^a	12,218
Closed	8,374	1,359	1,622 ^b	11,355
Still active on December 31, 1981				863 ^c

^a Of this number 1,554 or 92 % concern federal institutions and 142 or 8 % concern other agencies (details in tables 9 and 13).

^b Includes 943 of the 1,696 files opened in 1981 and 679 files opened previously.

^c Includes 753 of the 1,696 files opened in 1981 and 110 files opened previously.

8

Number and Percentage of Complaints Received From Each Province, 1970-79, 1980 and 1981.

	1970-79		1980		1981		Total	
	Number	%	Number	%	Number	%	Number	%
Newfoundland	18	0.2	3	0.1	0	0.0	21	0.2
Prince Edward Island	51	0.6	15	1.0	10	0.6	76	0.6
Nova Scotia	148	1.7	13	1.0	40	2.3	201	1.6
New Brunswick	744	8.4	176	10.5	111	6.5	1,031	8.4
Quebec	2,378	26.9	441	26.3	307	18.1	3,126	25.6
Ontario	4,185	47.3	787	47.0	879	52.0	5,851	48.0
Manitoba	507	5.7	123	7.3	83	5.0	713	5.8
Saskatchewan	197	2.2	35	2.0	128	7.5	360	3.0
Alberta	374	4.2	31	2.0	77	4.5	482	4.0
British Columbia	189	2.1	38	2.2	56	3.3	283	2.3
Yukon and Northwest Territories	7	0.1	1	0.0	1	0.0	9	0.0
Other countries	51	0.6	10	0.6	4	0.2	65	0.5
TOTAL	8,849	100.0	1,673	100.0	1,696	100.0	12,218	100.0

COMPLAINTS

9

Federal Institutions Cited in Complaints, 1970-1979, 1980, 1981 and Number of Unfounded Complaints Received in 1981.

	1970-79	1980	1981	Total number of complaints received	Un-founded complaints received in 1981
Advisory Council on the Status of Women	1	1	0	2	
Agriculture	91	10	17	118	2
Air Canada	700	159	130	989	5
Army Benevolent Fund	1	0	0	1	
Atomic Energy Control Board	0	2	0	2	
Atomic Energy of Canada Ltd.	20	5	3	28	1
Auditor General	12	1	1	14	
Bank of Canada	16	5	4	25	2
Canada Council	15	1	1	17	1
Canada Labour Relations Board	1	6	2	9	1
Canada Mortgage and Housing Corporation	54	14	18	86	1
Canada Post Corporation	705	144	143	992	8
Canadian Arsenal Ltd.	2	0	0	2	
Canadian Broadcasting Corporation	371	26	24	421	3
Canadian Centre for Occupational Health and Safety	0	1	0	1	
Canadian Development Corporation	5	1	0	6	
Canadian Film Development Corporation	1	1	0	2	
Canadian Government Photo Centre	1	0	0	1	
Canadian Grain Commission	4	0	1	5	
Canadian Human Rights Commission	6	3	4	13	1
Canadian International Development Agency	25	1	0	26	
Canadian Intergovernmental Conference Secretariat	2	0	0	2	
Canadian Livestock Feed Board	1	0	1	2	
Canadian National Railways	431	26	29	486	1
CN-Marine ^a	0	4	0	4	

^a Prior to 1980, complaints against CN Marine and CN/CP Telecommunications were included with complaints against Canadian National Railways while complaints against the House of Commons and the Senate all appeared under the sole heading of Parliament. Prior to 1981, complaints against the Canadian Unity Information Office were included with Justice.

	1970-79	1980	1981	Total number of com- plaints received	Un- founded com- plaints received in 1981
Canadian Overseas Telecommunications Corporation	1	0	0	1	
Canadian Patents and Development Ltd.	1	1	1	3	
Canadian Permanent Committee on Geographical Names	1	0	0	1	
Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission	29	11	3	43	
Canadian Transport Commission	22	6	6	34	1
Canadian Wheat Board	5	1	19	25	1
Office of the President of the Cereal Committee	1	0	1	2	
Cape Breton Development Corporation	3	0	0	3	
Chief Electoral Officer	112	23	0	135	
CN/CP Telecommunications*	0	12	7	19	2
Commissioner for Federal Judicial Affairs	0	1	0	1	
Commissioner of Official Languages	13	4	4	21	1
Commonwealth War Graves Commission	0	0	3	3	
Communications	79	14	19	112	4
Comptroller General of Canada	1	1	0	2	
Consumer and Corporate Affairs	68	6	16	90	1
Crown Assets Disposal Corporation	7	0	1	8	
Dairy Commission	0	1	1	2	1
Defence Construction (1951) Ltd.	4	0	1	5	
Economic Council	5	1	4	10	2
Eldorado Nuclear Ltd.	0	8	1	9	
Emergency Planning Canada	0	0	3	3	
Employment and Immigration	615	93	152	860	14
Energy, Mines and Resources	101	53	23	177	1

* Prior to 1980, complaints against CN Marine and CN/CP Telecommunications were included with complaints against Canadian National Railways while complaints against the House of Commons and the Senate all appeared under the sole heading of Parliament. Prior to 1981, complaints against the Canadian Unity Information Office were included with Justice.

Continued

	1970-79	1980	1981	Total number of complaints received	Un-founded complaints received in 1981
Energy Supplies Allocation Board	1	0	0	1	
Environment	145	49	65	259	8
Export Development Corporation	6	0	0	6	
External Affairs	88	17	18	123	2
Farm Credit Corporation	7	0	2	9	1
Federal Business Development Bank	10	3	16	29	
Federal Court	7	5	0	12	
Federal Electoral Boundaries Commission	5	0	0	5	
Federal-Provincial Relations Office	3	0	1	4	
Finance	29	6	9	44	
Fisheries and Oceans	6	28	11	45	
Freshwater Fish Marketing Corporation	0	0	1	1	
Governor General	7	1	2	10	
Heritage Canada Foundation	0	0	1	1	
Indian Affairs and Northern Development	149	20	10	179	2
Industry, Trade and Commerce	64	8	9	81	1
Canadair	3	0	1	4	
Office of Tourism	0	0	6	6	2
Insurance, Department of	3	0	0	3	
International Development Research Centre	1	0	2	3	
International Joint Commission	1	3	0	4	
Joint Parliamentary Committee on the Constitution	2	0	0	2	
Justice	39	26	8	73	1
Canadian Unity Information Office ^a	0	0	6	6	1
Labour	33	9	0	42	

^a Prior to 1980, complaints against CN Marine and CN/CP Telecommunications were included with complaints against Canadian National Railways while complaints against the House of Commons and the Senate all appeared under the sole heading of Parliament. Prior to 1981, complaints against the Canadian Unity Information Office were included with Justice.

	1970-79	1980	1981	Total number of com- plaints received	Un- founded com- plaints received in 1981
Law Reform Commission	0	1	0	1	
Library of Parliament	2	5	0	7	
Medical Research Council	2	0	0	2	
Metric Commission	17	2	0	19	
Ministers' Offices	1	1	0	2	
Ministry of State for Economic Development	1	0	0	1	
National Arts Centre	116	16	20	152	5
National Battlefields Commission	2	0	0	2	
National Capital Commission	92	10	5	107	1
National Defence	320	72	68	460	3
National Energy Board	6	1	2	9	
National Film Board	38	5	5	48	3
National Harbours Board	9	4	7	20	1
National Health and Welfare	162	39	39	240	6
National Library	22	2	2	26	
National Museums	123	10	21	154	4
National Research Council	48	10	5	63	1
National Revenue — Customs and Excise	168	25	46	239	1
National Revenue — Taxation	200	33	49	282	5
Northern Canada Power Commission	3	0	0	3	
Northern Pipeline Agency	0	1	0	1	
Northern Transportation Co. Ltd.	4	0	0	4	
Northwest Territories Government	11	2	2	15	
Office of the Prime Minister (PMO)	5	2	2	9	2

Continued

	1970-79	1980	1981	Total number of com- plaints received	Un- founded com- plaints received in 1981
Parliament	101	0	0	101	
House of Commons*	0	23	21	44	1
Senate*	0	2	7	9	1
Pension Commission	5	6	3	14	
Petro Canada	0	4	20	24	1
Polymer (Polysar)	2	0	0	2	
Privy Council Office	9	3	7	19	
Public Archives	23	10	5	38	1
Public Service Commission	313	44	57	414	10
Public Service Staff Relations Board	3	3	3	9	
Public Works	162	51	52	265	5
Harbourfront Commission	0	1	0	1	
Regional Economic Expansion	32	9	13	54	2
Restrictive Trade Practices Commission	0	1	0	1	
Royal Canadian Mint	10	1	3	14	
St. Lawrence Seaway Authority	10	1	1	12	
Science Council	10	2	4	16	
Science and Technology	4	1	1	6	1
Seaway International Bridge Corporation Ltd.	2	0	0	2	
Secretary of State	184	18	26	228	5
Social Sciences and Humanities Research Council	0	2	1	3	1
Solicitor General	11	1	1	13	
Correctional Service	47	18	13	78	2
National Parole Board	21	1	0	22	
Royal Canadian Mounted Police	141	28	21	190	2

* Prior to 1980, complaints against CN Marine and CN/CP Telecommunications were included with complaints against Canadian National Railways while complaints against the House of Commons and the Senate all appeared under the sole heading of Parliament. Prior to 1981, complaints against the Canadian Unity Information Office were included with Justice.

	1970-79	1980	1981	Total number of com- plaints received	Un- founded com- plaints received in 1981
Standards Council	2	1	0	3	
Statistics Canada	165	81	40	286	3
Status of Women	1	0	0	1	
Supply and Services	156	25	36	217	2
Supreme Court	5	2	2	9	1
Tax Review Board	3	0	0	3	
Teleglobe	2	2	0	4	
Transport	328	59	80	467	7
Toronto Harbour Commission	0	1	0	1	
Treasury Board	59	8	14	81	1
Uranium Canada Ltd.	1	0	0	1	
Veterans Affairs	35	13	12	60	3
Via Rail Canada Inc.	44	49	27	120	2
Yukon Territory Government	10	0	0	10	
Institutions No Longer in Existence ^b	162	0	0	162	
TOTAL	7,557	1,534	1,554	10,645^c	155^d

^b Federal institutions no longer in existence include Information Canada, Company of Young Canadians, Loto Canada etc.

^c The difference between 10,645 complaints against federal institutions and 12,218 total complaints cited in Table 8 — 1,573 — is the cumulative total of complaints against non-federal institutions.

^d Includes complaints rejected or withdrawn.

COMPLAINTS

Language used by Complainants, Numbers and Percentages in 1970-1979, 1980 and 1981.

	1970-79		1980		1981		Total	
	Number	%	Number	%	Number	%	Number	%
French	7,424	84	1,507	90	1,527	90	10,458	86
English	1,425	16	166	10	169	10	1,760	14
TOTAL	8,849	100	1,673	100	1,696	100	12,218	100

Number and Percentage of Complaints received, by Province and by Language, 1981.

	French		English	
	Number	%	Number	%
Newfoundland	0	0.0	0	0.0
Prince Edward Island	10	0.6	0	0.0
Nova Scotia	36	2.1	4	0.2
New Brunswick	107	6.3	4	0.2
Quebec	252	14.9	55	3.2
Ontario	786	46.3	93	5.5
Manitoba	81	4.8	2	0.1
Saskatchewan	126	7.4	2	0.1
Alberta	72	4.2	5	0.3
British Columbia	53	3.1	3	0.2
Yukon and Northwest Territories	1	0.0	0	0.0
Other countries	3	0.2	1	0.0
TOTAL	1,527	90.0	169	10.0

COMPLAINTS

12

Nature of Complaints, in Number and Percentage, Concerning Federal Institutions, 1979, 1980 and 1981.

	1979		1980		1981	
	Number	%	Number	%	Number	%
Language of service	986	88	1,345	88	1,328	85
Language of work	132	12	189	12	226	15
TOTAL	1,118	100	1,534	100	1,554	100

13

Number of Complaints Against Non-Federal Institutions According to Category, 1979, 1980 and 1981.

	1979 Number	1980 Number	1981 Number
Members of Parliament	3	3	8
Municipal governments	3	9	6
Private enterprise	66	61	72
Provincial governments	21	37	38
Public service unions and associations	10	12	4
Telephone companies	22	17	14
TOTAL	125	139	142

LINGUISTIC AUDITS

Audits Carried Out in Federal Departments and Agencies from 1977 to 1981.

1977

National Defence
The Senate

1978

Auditor General
Environment
Federal Institutions
and Official-Language
Minority Newspapers
Statistics Canada
Supply and Services

1979

Atomic Energy of Canada
Limited
Bank of Canada
Canada Mortgage and
Housing Corporation
Comptroller General
Economic Council
Farm Credit Corporation
House of Commons
Library of Parliament
Medical Research Council
National Arts Centre
National Capital Commission
National Harbours Board
National Library
National Museums
National Parole Board
National Research Council
Treasury Board (Secretariat)
Via Rail

1980

Agriculture (training and
development)
Air Canada
Canada Labour Relations
Board (language of work)
Canadian Film Development
Corporation
Canadian International
Development Agency
Canadian National Railways
(Atlantic Region and
CN Marine)
Canadian Radio-Television
and Telecommunications
Commission
Commissioner for Federal
Judicial Affairs
Employment and Immigration
Energy, Mines and Resources
Fisheries and Oceans
(Maritimes Region)
Indian and Northern Affairs
Industry, Trade and Commerce
Insurance Department
International Development
Research Centre
Law Reform Commission
National Revenue
(Customs and Excise)
Public Archives
Royal Canadian Mint
Secretary of State
Social Science
and Humanities Research
Council
Solicitor General

1981

Canadian Broadcasting
Corporation (Engineering
Section)
Consumer and Corporate
Affairs
Economic Development,
Ministry of State for
Federal Business
Development Bank
Federal services in
southwestern Nova Scotia
Fitness and Amateur Sport
Government
Telecommunications Agency
National Arts Centre
(participation and
language of work)
National Health and Welfare
Participation of both official
language groups in the public
service
Press Gallery
Privy Council Office
Public Service Staff
Relations Board
Royal Canadian Mounted
Police
Social Development, Ministry
of State for
St. Lawrence Seaway
Authority
Transport

15 INFORMATION PROGRAMMES: OH! CANADA 2 KIT

Development, Printing and Distribution: Number of Copies and Costs, 1979-80, 1980-81 and 1981-82.

	DEVELOPMENT AND PRINTING		DISTRIBUTION ^a	
	No. of Copies	Cost (\$)	No. of Copies	Cost (\$) ^b
1979-80	301,508 ^{b, c}	157,679 ^c		
1980-81		151,347 ^c	126,944	44,929 ^c
1981-82			174,259	73,388 ^d
TOTAL	301,508	309,026	301,203	118,317

^a Includes administration, advertising, evaluation and shipping costs.

^b Development and printing costs cover two fiscal years.

^c Figure revised since publication of 1980 Annual Report.

^d Estimate.

INFORMATION PROGRAMMES: OH! CANADA 2 KIT

16

Number and percentage of kits distributed^a upon request to schools, individuals and associations in each province, and size of the 7 to 12 age group^b in each province expressed as a percentage of the national total, 1980 and 1981.

	Schools	Individuals and Associations	TOTAL COPIES DISTRIBUTED Number	%	7 to 12 Age Group (%)
Newfoundland	8,445	726	9,171	3.0	3.2
Prince Edward Island	1,073	447	1,520	0.6	0.6
Nova Scotia	9,891	3,101	12,992	4.3	3.7
New Brunswick	52,871	2,746	55,617	18.4	3.2
Quebec	74	36,300	36,374	12.0	26.0
Ontario	75,572	27,534	103,106	34.2	35.0
Manitoba	9,018	5,143	14,161	4.8	4.3
Saskatchewan	10,002	1,436	11,438	3.8	4.2
Alberta	24,083	4,135	28,218	9.3	8.9
British Columbia	21,264	3,505	24,769	8.2	10.5
Yukon	200	39	239	0.1	0.1
Northwest Territories	1,306	45	1,351	0.5	0.3
Others ^c	140	2,107	2,247	0.8	—
TOTAL	213,939	87,264	301,203	100.0	100.0

^a Figures represent kits distributed from launching on November 7, 1980 to December 31, 1981.

^b Derived from figures given in Statistics Canada Bulletin No. 81-210, *Elementary — Secondary School Enrolment*, 1979-80.

^c Kits distributed to federal government departments, provincial government departments, other than education, national organizations and other countries.

17 INFORMATION PROGRAMMES: EXPLORATIONS KIT

Development, Printing and Distribution: Number of Copies and Costs, 1979-80, 1980-81 and 1981-82.

	DEVELOPMENT AND PRINTING		DISTRIBUTION ^a	
	No. of Copies	Cost (\$)	No. of Copies	Cost (\$)
1979-80	201,722 ^{b, c}	756,000		
1980-81		328,035 ^{c, d}	148,173	275,297 ^c
1981-82			53,517	72,967 ^e
TOTAL	201,722	1,084,035	201,690	348,264

^a Includes administration, advertising, evaluation and shipping costs.

^b Development and printing costs cover two fiscal years.

^c Figure revised since publication of 1980 *Annual Report*.

^d Includes the printing of 200,000 extra poster maps, *World Languages*, and 100,000 extra brochures, *The Language File*.

^e Estimate.

INFORMATION PROGRAMMES: EXPLORATIONS KIT

18

Number and percentage of kits distributed^a upon request to schools, individuals and associations in each province, and size of the 13 to 17 age group^b in each province, expressed as a percentage of the national total, 1980 and 1981.

	Schools	Individuals and Associations	TOTAL COPIES DISTRIBUTED Number	%	13 to 17 Age Group (%)
Newfoundland	1,198	926	2,124	1.0	2.7
Prince Edward Island	677	671	1,348	0.6	0.6
Nova Scotia	3,727	1,574	5,301	2.6	3.9
New Brunswick	3,366	1,973	5,339	2.7	3.3
Quebec	280	48,819	49,099	24.2	23.4
Ontario	53,349	29,174	82,523	41.0	37.8
Manitoba	6,854	1,942	8,796	4.3	4.4
Saskatchewan	4,320	1,731	6,051	3.0	4.3
Alberta	6,804	3,164	9,968	5.0	8.6
British Columbia	20,687	6,334	27,021	13.4	10.7
Yukon	112	61	173	0.1	0.1
Northwest Territories	4	95	99	0.1	0.2
Others ^c	804	3,044	3,848	2.0	—
TOTAL	102,182	99,508	201,690	100.0	100.0

^a Figures represent kits distributed from launching on September 22, 1980 to December 31, 1981.

^b Derived from figures given in Statistics Canada Bulletin No. 81-210, *Elementary — Secondary School Enrolment*, 1979-80.

^c Kits distributed to federal government departments, provincial government departments other than education, national organizations and other countries.

19

INFORMATION MATERIAL

Publications, audio-visual material, and kits for young people produced by the Office of the Commissioner of Official Languages and available upon request*.

PRINTED MATERIAL

Annual Report. A bilingual publication tabled in Parliament each spring. Provides parliamentarians and the general public with a yearly assessment of developments throughout Canada in the area of language reform. Text: approximately 200 pages in each language.

Language and Society. A bilingual quarterly magazine for those interested in language issues in Canada and other countries. Provides a wide range of information and opinion from various contributors at home and abroad. Text: approximately 24 pages in each language.

Language Over Time. A poster giving thumbnail sketches in English and French of language developments in Canada from Confederation to the end of the 1970s. Size 60 x 84 cm. For general public use and for students of Canadian affairs.

Two Languages: The Best of Both Worlds. A bilingual poster; the theme is dramatized in bold color and design. Size 53 x 70 cm. For general public use.

The Office of the Commissioner. A bilingual brochure for those interested in learning about the workings of the Commissioner's Office, its mandate and organization. Text: 4 pages in each language.

The Official Languages Act: What Does It Really Say? A bilingual pamphlet aimed at public servants and the general public. Explains clearly and simply the Act and the role of the Commissioner. Text: 1 page in each language, folded accordion-style.

Your Language Rights: How They are Protected. A bilingual pamphlet for the general public and public servants. Outlines the rights protected by the Official Languages Act, the ombudsman role of the Commissioner and procedures for lodging complaints. Text: 1 page in each language, folded accordion-style.

KITS FOR YOUNG PEOPLE

Explorations. A bilingual kit with three main components designed to lead 13 to 17 year-olds on a voyage of discovery through the world of languages and to help them appreciate the international stature of English and French in a world of rich linguistic diversity. In the "Explorations" **game**, each roll of the dice whisks players to interesting and exotic cities around the globe. The "World Languages" **map** shows the official languages of more than 160 countries on one side and, on the other, the distribution of English and French in Canada, countries where more than one language is spoken, and countries in which English and French are languages of communication. "The Language File" **booklet**, with its potpourri of articles, illustrations and activities, offers information about the history and role of languages. **Components:** Explorations game: rule book, game board and turntable map, dice, coloured tokens and pegs, Language cards and Chance cards; "World Languages" poster-map: 91 x 61 cm; "The Language File" booklet: 16 pages in each language. *Separate copies of the "World Languages" map and "The Language File" are available upon request.*

Continued

Oh! Canada 2. A bilingual "fun-while-learning" kit intended for children from 8 to 12. The kit includes a **booklet** with a mix of activities - games, puzzles, projects - as well as a new comic-strip story about Geneviève, the mischievous turtle, and her friend Hildie. The kit also includes a cross-country travel **game** that can be played to rescue Geneviève from unusual predicaments. **Components:** Oh! Canada 2 booklet: 32 pages; "Save Geneviève" game: instruction card, game board, spin-the-arrow move indicator, 7 English/French (vocabulary) word cards and 4 coloured tokens.

AUDIO-VISUAL MATERIAL^b

More Than Words ... The Official Languages Act. A 15-minute colour film which describes the Official Languages Act and what it means in practical terms for Canada and Canadians. Includes an outline of the Commissioner's role in overseeing the Act. **Materials:** a 16 mm film. Also available in a French version, **Au-delà des mots ... La Loi sur les langues officielles.** Useful in seminars and information meetings for the general public or for public servants. Also available in ¾ inch video cassette.

Two Languages Together. A slide show and taped narrative, recommended for information meetings, training sessions and seminars. It uses a light touch to describe the Official Languages Act and the role of the Commissioner. **Materials:** 60 colour slides and a 7-minute cassette tape, or a ¾ inch video cassette. Also available in a French version, **Deux langues pour mieux se comprendre**, and in a bilingual format, **Deux langues officielles, Why not?**

Twice Upon a Time ... Il était deux fois. A 10-minute colour bilingual film which takes a humorous look at living with two languages. Entertainment designed to stimulate discussion; particularly useful in seminars. **Materials:** a 16 mm film or ¾ inch video cassette.

Talking About Languages. A slide show with taped narrative that briefly illustrates and describes the language information material available from the Commissioner's Office. **Materials:** 50 colour slides and a 7-minute cassette tape, or a ¾ inch video cassette. Also available in a French version, **Nos deux langues et nous**, and a bilingual format, **Keeping in Touch en deux langues.** Recommended as source material for information sessions on official languages.

A Conversation With the Commissioner of Official Languages, Max Yalden. A 30-minute interview, taped in 1979, in which the Commissioner reviews the decade following the adoption of the Official Languages Act. **Materials:** a ¾ inch video cassette. Available in English (interviewer: Anthony Westell) or French (interviewer: Réginald Martel). Useful as a reference tool or for seminars. Copies available for permanent deposit.

^a This material can be obtained by writing to the Information Branch, Office of the Commissioner of Official Languages, Ottawa, Ontario, K1A 0T8, or by telephoning collect (613) 995-7717.

^b These audio-visual products are available on loan from our Office, or can be borrowed (or purchased) from National Film Board film libraries across Canada. Prices vary with quantity but the slide shows and video cassettes range from \$65.00 to \$90.00 and the films from \$180.00 to \$260.00. Costs as determined by the NFB are subject to change without notice.

Suite

jeux : devinettes, découpages, proverbes, etc. La trousse contient aussi un **jeu** appelé « Retrouvons Genève » qui invite à parcourir le Canada à la recherche de Genève. **Éléments de la trousse** — Cahier : 32 pages ; jeu : plateau, disque avec fièche, 7 cartes de phrases anglais/français, 4 jetons de couleur et règles.

MATÉRIEL AUDIO-VISUEL*

Au-delà des mots ... la Loi sur les langues officielles. Court métrage en couleur d 15 minutes expliquant la *Loi sur les langues officielles* et ce qu'elle représente concrètement pour le Canada et les Canadiens. Décrit également le rôle du Commissaire. La version anglaise s'intitule **More Than Words ... The Official Languages Act**. Utile pour les colloques et les séances d'information destinés au grand public ou aux fonctionnaires. Existe en 16 mm et en vidéocassette 3/4 po. Disponible dans les cinémathèques de l'Office national du film et au Bureau du Commissaire.

Deux langues pour mieux se comprendre. Diaporama qui traite de la *Loi sur les langues officielles* et du mandat du Commissaire. Jeu de 50 diapositives couleur et bande sonore, ou vidéocassette 3/4 po : 10 minutes. Recommandé pour des réunions d'information, des séances de formation, des colloques. Prête gratuitement sur demande. **Why Not ?** et anglais, **Two Languages Together.**

Il était deux fois ... Twice Upon a Time. Court-métrage couleur, 10 minutes, bilingue, sans but didactique. Un film qui montre par l'absurde qu'une société peut être composée de deux peuples unilingues et fonctionner comme telle, mais que le bilinguisme facilite les relations entre individus. Vise surtout à susciter la discussion. Disponible dans les cinémathèques de l'Office national du film et au Bureau du Commissaire.

Entretien avec le Commissaire aux langues officielles, Max Valden. Entrevue de 30 minutes sur vidéocassette 3/4 po enregistrée en 1979. Le Commissaire y fait le point sur les dix années qui ont suivi l'adoption de la *Loi sur les langues officielles*. Prête gratuitement sur demande. Également disponible en version anglaise.

A Conversation With the Commissioner of Official Languages, Max Valden. Prête gratuitement sur demande. Également disponible en version anglaise. **Nos deux langues et nous.** Diaporama renseignant tous les publics sur les supports d'information que l'on peut obtenir gratuitement du Bureau du Commissaire. Jeu de 50 diapositives couleur et bande sonore ou vidéocassette 3/4 po : 7 minutes. Prête gratuitement sur demande. Également disponible en version anglaise. **Talking About Languages, et en version bilingue, Keeping in Touch en deux langues.**

* Ces documents sont disponibles à la demande. Il suffit d'écrire ou de téléphoner à frais vifs à la Direction de l'information, Bureau du Commissaire aux langues officielles, Ottawa (Ontario). K1A 0T8 ; (613) 995-7717. Le matériel audio-visuel qui peut être emprunté au Bureau du Commissaire ou dans les cinémathèques de l'Office national du film, peut aussi être acheté. Il suffit de s'adresser directement à l'O.N.F. Les prix varient et peuvent changer sans avis, mais ils se situent entre 65 \$ et 90 \$ pour les diaporamas et les vidéocassettes ; le prix des films varie entre 180 \$ et 260 \$, selon la durée.

DOCUMENTATION

Imprimés, matériel audio-visuel et troussees pour les jeunes produits par le Bureau du Commissaire aux langues officielles disponibles sur demande.

19

IMPRIMÉS

Rapport annuel. Publication bilingue présentée tous les printemps au Parlement. Fournit aux parlementaires et au grand public un état annuel de l'évolution de la réforme linguistique dans tout le pays. Environ 200 pages dans chaque langue.

Langue et société. Trimestriel bilingue qui s'adresse à tous ceux qu'intéressent les questions linguistiques qui se posent ici et dans d'autres pays. Présente une grande variété d'informations et d'opinions de collaborateurs canadiens et étrangers. Environ 24 pages dans chaque langue.

Deux langues un passé. Affiche bilingue décrivant succinctement les développements linguistiques au Canada, de la Confédération à nos jours.

Format: 60 × 84 cm. Pour le grand public et les étudiants.

Deux langues, c'est tout un monde. Affiche bilingue dont le thème est mis en relief par la couleur et le graphisme. Format 53 × 70 cm. Pour le grand public.

Le Bureau du Commissaire aux langues officielles. Brochure bilingue destinée à ceux qui désirent en savoir plus sur l'activité, la mission et la structure du Bureau du Commissaire. Quatre pages dans chaque langue.

La Loi sur les langues officielles : que prévoit-elle réellement ? Dépliant bilingue destiné au grand public et aux fonctionnaires. Explique clairement et de façon simple la Loi et le rôle du Commissaire. Une page dans chaque langue, pliage accordéon.

Vois droits linguistiques et les moyens de les protéger. Dépliant bilingue pour le grand public et les fonctionnaires. Indique quels droits sont protégés par la Loi sur les langues officielles, le rôle d'ombudsman du Commissaire et la façon de porter plainte. Une page dans chaque langue, pliage accordéon.

TROUSSES POUR LES JEUNES

Explorations. Trousse bilingue de trois éléments destinée aux jeunes de 13 à 17 ans. C'est un tour du monde qui les sensibilise au statut international du français et de l'anglais dans un univers linguistique extrêmement varié. Avec le jeu « Explorations », les joueurs vont de ville en ville, au hasard des dés. La carte-affiche « Langues du monde » montre au recto les langues officielles de plus de 160 États et au verso, la répartition du français et de l'anglais au Canada, la multiplicité des langues parlées dans différents pays et l'utilisation du français et de l'anglais comme langues de communication à l'échelle internationale. **Le dossier langues** est un recueil d'articles, d'illustrations et d'activités qui renseignent sur l'histoire et le rôle des langues.

Éléments de la trousse — Jeu : fascicule comprenant les règles, un plateau et un disque rotatif, des dés, pions et fiches de couleur, des cartes de Langues et de Chance ; carte-affiche : 91 × 61 cm ; dossier langues : 16 pages dans chaque langue. La carte-affiche « Langues du monde » et « Le dossier langues » sont distribués à part sur demande.

Oh ! Canada 2. Trousse bilingue amusante et instructive pour enfants de 8 à 12 ans. Elle comprend une brochure de 32 pages intitulée « Oh ! Canada 2 » qui s'ouvre sur une bande dessinée racontant les incroyables aventures de Hildie, Jamie, Michel et Geneviève la tortue. Les pages suivantes sont un véritable pot-pourri d'activités et de

L'INFORMATION : LA TROUSSE EXPLORATIONS

Répartition, en nombre et en pourcentage, des exemplaires distribués^a dans chaque province selon que la demande émanait d'écoles ou de particuliers et d'associations, et répartition, en pourcentage, de l'effectif des 13 à 17 ans^b de chaque province par rapport à l'ensemble national, 1980 et 1981.

	Écoles	Particuliers et associations	Nombre	TOTAL	Les 13 à 17 ans (%)
				%	
Terre-Neuve	1 198	926	2 124	1,0	2,7
Ile du Prince-Édouard	677	671	1 348	0,6	0,6
Nouvelle-Écosse	3 727	1 574	5 301	2,6	3,9
Nouveau-Brunswick	3 366	1 973	5 339	2,7	3,3
Québec	280	48 819	49 099	24,2	23,4
Ontario	53 349	29 174	82 523	41,0	37,8
Manitoba	6 854	1 942	8 796	4,3	4,4
Saskatchewan	4 320	1 731	6 051	3,0	4,3
Alberta	6 804	3 164	9 968	5,0	8,6
Colombie-Britannique	20 687	6 334	27 021	13,4	10,7
Yukon	112	61	173	0,1	0,1
Territoires du Nord-Ouest	4	95	99	0,1	0,2
Autres ^c	804	3 044	3 848	2,0	—
TOTAL	102 182	99 508	201 690	100,0	100,0

■ Trousse distribuée entre le 22 septembre 1980 (date du lancement) et le 31 décembre 1981.

^b Ces pourcentages sont tirés du Bulletin n° 81-210 de Statistique Canada, *Effectifs des écoles primaires et secondaires* 1979-1980.

^c Trousse distribuée à des ministères fédéraux et provinciaux, à l'exclusion de ceux de l'Éducation, à des organismes nationaux et à des pays étrangers.

L'INFORMATION : LA TROUSSE EXPLORATIONS

Conception, fabrication et distribution : nombre d'exemplaires et coûts, 1979-1980, 1980-1981 et 1981-1982.

CONCEPTION ET FABRICATION		DISTRIBUTION ^a	
No. d'exemplaires	Coût (en \$)	No. d'exemplaires	Coût (en \$)
1979-1980	201 722 ^{b,c}	756 000	
1980-1981		328 035 ^{c,d}	148 173
1981-1982		53 517	72 967 ^e
TOTAL		201 722	1 084 035
		201 690	348 264

^a Comprend les frais d'administration, de publicité, d'expédition et d'évaluation.

^b Les frais de conception et de fabrication sont répartis sur deux années budgétaires.

^c Données révisées depuis la parution du Rapport annuel 1980.

^d Comprend les frais d'impression de 200 000 cartes-affiches *Langues du monde* ainsi que de 100 000 brochures *Dossier langues* supplémentaires.

^e Estimation.

L'INFORMATION : LA TROUSSE OH ! CANADA 2

Répartition, en nombre et en pourcentage, des exemplaires distribués^a dans chaque province selon que la demande émanait d'écoles ou de particuliers et d'associations, et répartition de l'effectif des 7 à 12 ans^b de chaque province par rapport à l'ensemble national, 1980 et 1981.

	Ecoles	Particuliers et associations	Nombre	TOTAL	Les 7 à 12 ans (%)
Terre-Neuve	8 445	726	9 171	3,0	3,2
Ile du Prince-Edouard	1 073	447	1 520	0,6	0,6
Nouvelle-Ecosse	9 891	3 101	12 992	4,3	3,7
Nouveau-Brunswick	52 871	2 746	55 617	18,4	3,2
Québec	74	36 300	36 374	12,0	26,0
Ontario	75 572	27 534	103 106	34,2	35,0
Manitoba	9 018	5 143	14 161	4,8	4,3
Saskatchewan	10 002	1 436	11 438	3,8	4,2
Alberta	24 083	4 135	28 218	9,3	8,9
Colombie-Britannique	21 264	3 505	24 769	8,2	10,5
Yukon	200	39	239	0,1	0,1
Territoires du Nord-Ouest	1 306	45	1 351	0,5	0,3
Autres ^c	140	2 107	2 247	0,8	—
TOTAL	213 939	87 264	301 203	100,0	100,0

^a Trousse distribuées entre le 7 novembre 1980 (date du lancement) et le 31 décembre 1981.

^b Ces pourcentages sont tirés du Bulletin n° 81-210 de Statistique Canada, *Effectifs des écoles primaires et secondaires 1979-1980*.

^c Trousse distribuées à des ministères fédéraux et provinciaux, à l'exclusion de ceux de l'Éducation, à des organismes nationaux et à des pays étrangers.

L'INFORMATION : LA TROUSSE OH ! CANADA 2

Conception, fabrication et distribution : nombre d'exemplaires et coûts, 1979-1980, 1980-1981 et 1981-1982.

CONCEPTION ET FABRICATION		DISTRIBUTION ^a	
No. d'exemplaires	Coût (en \$)	No. d'exemplaires	Coût (en \$)
1979-1980	301 508 ^{b,c}	157 679 ^c	
1980-1981		151 347 ^c	126 944
1981-1982			174 259
1981-1982			73 388 ^d
TOTAL	301 508	309 026	301 203
			118 317

- ^a Comprend les frais d'administration, de publicité, d'expédition et d'évaluation.
- ^b Les frais de conception et de fabrication sont répartis sur deux années budgétaires.
- ^c Données révisées depuis la parution du *Rapport annuel* 1980.
- ^d Estimation.

LES VÉRIFICATIONS LINGUISTIQUES

Vérifications effectuées dans les ministères et organismes fédéraux, 1977 à 1981.

1981

1980

1977

Défense nationale

Sénat

1978

Approvisionnement
et Services

Environnement

Publicité fédérale dans les
journaux des minorités de
langue officielle

Statistique Canada

Vérificateur général

1979

Banque du Canada

Bibliothèque du Parlement

Bibliothèque nationale

Centre national des arts

Chambre des communes

Commission de la Capitale

nationale

Conseil des ports nationaux

Conseil des recherches

médicales

Conseil du Trésor (Secrétariat)

Conseil économique

Conseil national de

recherches

Contrôleur général

Energie atomique

du Canada, Ltée

Musées nationaux

Société canadienne

d'hypothèques et de

logement

Via Rail

Affaires indiennes et du Nord

Agence canadienne de

développement international

Agriculture (formation et

perfectionnement)

Air Canada

Archives publiques

Assurances, Département des

Centre de recherches

pour le développement

international

Chemins de fer nationaux

(CN-Marine

et CN-Région Atlantique)

Commissaire à la

magistrature fédérale

Commission de réforme

du droit

Conseil canadien des

relations du travail (langue

de travail)

Conseil de la radiodiffusion

et des télécommunications

canadiennes

Conseil de recherches en

sciences humaines

Emploi et Immigration

Energie, Mines et Ressources

Industrie et Commerce

Monnaie royale canadienne

Pêches et Océans (Région

des Maritimes)

Revenu (Douanes et Accise)

Secrétariat d'Etat

Société de développement de

l'industrie cinématographique

Solliciteur général

Agence des

télécommunications

gouvernementales

Banque fédérale de

développement

Bureau du Conseil privé

Centre national des arts

(participation et langue

de travail)

Commission des relations

de travail dans la Fonction

publique

Condition physique et sport

amateur

Consommation et Corporation

Développement économique,

département d'Etat au

développement social,

ministère d'Etat au

Gendarmerie royale

Participation des deux

groupes de langues officielles

dans la Fonction publique

Radio-Canada (Génie)

Santé nationale et Bien-être

social

Services fédéraux dans

le sud-ouest de la

Nouvelle-Ecosse

Transports

Tribune de la presse

parlementaire

Voie maritime

du Saint-Laurent

LES PLAINTES

Répartition selon la nature des plaintes portées contre des organismes fédéraux; en nombre et en pourcentage, 1979, 1980 et 1981.

TOTAL					
1979		1980		1981	
Nombre		Nombre		Nombre	
%		%		%	
986	88	1 345	88	1 328	85
132	12	189	12	226	15
1 118	100	1 534	100	1 554	100

Répartition numérique des plaintes portées contre des organismes non fédéraux, selon la catégorie dans laquelle ils se classent, 1979, 1980 et 1981.

TOTAL			
1979		1980	
Nombre		Nombre	
Associations et syndicats de fonctionnaires	10	12	4
Compagnies de téléphone	22	17	14
Entreprises privées	66	61	72
Gouvernements municipaux	3	9	6
Gouvernements provinciaux	21	37	38
Parlementaires	3	3	8
125	139	142	

LES PLAINTES

Répartition des plaignants selon la langue utilisée pour porter plainte, en nombre et en pourcentage, 1970 à 1979, 1980 et 1981.

1970-1979				1980				1981				Total			
Nombre				Nombre				Nombre				Nombre			
%				%				%				%			
1970-1979				1980				1981				Total			
7 424	84	1 507	90	1 527	90	10 458	86	1 696	10	1 760	14	12 218	100	100	100
TOTAL				TOTAL				TOTAL				TOTAL			

Répartition des plaintes selon la province et la langue utilisée pour porter plainte, en nombre et en pourcentage, 1981.

Français				Anglais			
Nombre				Nombre			
%				%			
1970-1979				1980			
0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
10	0,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0
36	2,1	4	0,2	4	0,2	4	0,2
107	6,3	4	0,2	4	0,2	4	0,2
252	14,9	55	3,2	55	3,2	55	3,2
786	46,3	93	5,5	93	5,5	93	5,5
81	4,8	2	0,1	2	0,1	2	0,1
126	7,4	2	0,1	2	0,1	2	0,1
72	4,2	5	0,3	5	0,3	5	0,3
53	3,1	3	0,2	3	0,2	3	0,2
1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	0,2	1	0,0	1	0,0	1	0,0
TOTAL				TOTAL			

Plaintes
non
fondées
recues
des
plaintes
en 1981

TOTAL	1970-1979	1980	1981	Total des plaintes recues en 1981
Télécommunications CN/CP ^a	0	12	7	19
Télélobe	2	2	0	4
Territoires du Nord-Ouest (Gouvernement des)	11	2	2	15
Transports	328	59	80	467
Commission des ports de Toronto	0	1	0	1
Travail	33	9	0	42
Travaux publics	162	51	52	265
Corporation des ports	0	1	0	1
Uranium Canada Ltée	1	0	0	1
Vérificateur général	12	1	1	14
Via Rail Canada Inc.	44	49	27	120
Voie maritime du Saint-Laurent	10	1	1	12
Yukon (Gouvernement du territoire du)	10	0	0	10
Institutions qui ont été abolies ^b	162	0	0	162
155 ^d	7 557	1 534	1 554	10 645 ^c

^a Avant 1980, les plaintes concernant le CN Marine et les Télécommunications CN/CP étaient comprises dans les chiffres qui apparaissaient sous la rubrique Chemins de fer nationaux et on trouvait celles portées contre la Chambre des communes et le Sénat regroupées sous la rubrique Parlement ; quant à celles portées contre le Centre d'information sur l'unité canadienne on les trouvait, avant 1981, ajoutées à celles portées contre le ministère de la Justice.

^b Exemples : Information Canada, Compagnie des jeunes Canadiens, Loto Canada, etc.

^c La différence entre le nombre de plaintes reçues contre les institutions fédérales données ici (10 645) et le nombre de plaintes reçues donne au tableau 8 (12 218), soit 1 573, représente les plaintes portées contre des organismes non fédéraux.

^d Les plaintes non fondées comprennent aussi les plaintes rejetées et les plaintes retirées.

Suite

Plaintes non fondées en 1981	Total des plaintes reçues	1970-1979				1980	1981	Total des plaintes reçues en 1981
		0	0	3		3		
Planification d'urgence		2	0	0		2		
Polymer (Polysar)		371	26	24		421		3
Radio-Canada	3	168	25	46		239		1
Revenu — Douanes et Accise	1	200	33	49		282		5
Revenu — Impôt	6	162	39	39		240		6
Santé et Bien-être social		4	1	1		6		1
Sciences et Technologie		2	0	0		2		
Secrétariat des conférences intergouvernementales canadiennes		184	18	26		228		5
Situation de la femme		1	0	0		1		
Société canadienne de brevets et d'exploitation Ltée		1	1	1		3		
Société canadienne des postes	8	705	144	143		992		
Société canadienne des télécommunications transmarines		1	0	0		1		
Société canadienne d'hypothèques et de logement	1	54	14	18		86		
Société de développement de l'industrie cinématographique canadienne		1	1	0		2		
Société de développement du Cap-Breton		3	0	0		3		
Société des transports du Nord Ltée		4	0	0		4		
Société du crédit agricole	1	7	0	2		9		
Société pour l'expansion des exportations		6	0	0		6		
Solliciteur général		11	1	1		13		
Commission nationale des libérations conditionnelles		21	1	0		22		
Gendarmerie royale	2	141	28	21		190		
Service correctionnel	2	47	18	13		78		
Statistique Canada	3	165	81	40		286		

Plaintes
non
fondées
recues
en 1981

1970-1979

1980

1981

recues

des

plaintes

1981

1980

1979

1978

1977

1976

1975

1974

1973

1972

1971

1970

1969

1968

1967

1966

1965

1964

1963

1962

1961

1960

1959

1958

1957

1956

1955

1954

1953

1952

1951

1950

1949

1948

1947

1946

1945

1944

1943

1942

1941

1940

1939

1938

1937

1936

1935

1934

1933

1932

1931

1930

1929

1928

1927

1926

1925

1924

1923

1922

1921

1920

1919

1918

1917

1916

1915

1914

1913

1912

1911

1910

1909

1908

1907

1906

1905

1904

1903

1902

1901

1900

1899

1898

1897

1896

1895

1894

1893

1892

1891

1890

1889

1888

1887

1886

1885

1884

1883

1882

1881

1880

1879

1878

1877

1876

1875

1874

1873

1872

1871

1870

1869

1868

1867

1866

1865

1864

1863

1862

1861

1860

1859

1858

1857

1856

1855

1854

1853

1852

1851

1850

1849

1848

1847

1846

1845

1844

1843

1842

1841

1840

1839

1838

1837

1836

1835

1834

1833

1832

1831

1830

1829

1828

1827

1826

1825

1824

1823

1822

1821

1820

1819

1818

1817

1816

1815

1814

1813

1812

1811

1810

1809

1808

1807

1806

1805

1804

1803

1802

1801

1800

1799

1798

1797

1796

1795

1794

1793

1792

1791

1790

1789

1788

1787

1786

1785

1784

1783

1782

1781

1780

1779

1778

1777

1776

1775

1774

1773

1772

1771

1770

1769

1768

1767

1766

1765

1764

1763

1762

1761

1760

1759

1758

1757

1756

1755

1754

1753

1752

1751

1750

1749

1748

1747

1746

1745

1744

1743

1742

1741

1740

1739

1738

1737

1736

1735

1734

1733

1732

1731

1730

1729

1728

1727

1726

1725

1724

1723

1722

1721

1720

1719

1718

1717

1716

1715

1714

1713

1712

1711

1710

1709

1708

1707

1706

1705

1704

1703

1702

1701

1700

1699

1698

1697

1696

1695

1694

1693

1692

1691

1690

1689

1688

1687

1686

1685

1684

1683

1682

Suite

	Plaintes non fondées en 1981	Total des plaintes reçues	1970-1979	1980	1981
Conseil canadien des relations du travail	1	6	1	2	9
Conseil consultatif canadien de la situation de la femme	1	1	1	0	2
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	29	11	3	43	3
Conseil de recherches en sciences humaines	0	2	1	3	2
Conseil de recherches médicales	2	0	1	2	17
Conseil des Arts	15	1	7	20	1
Conseil des ports nationaux	9	4	7	16	20
Conseil des Sciences	10	2	4	16	1
Conseil du Trésor	59	8	14	81	1
Conseil économique du Canada	5	1	4	10	2
Conseil national de recherches	48	10	5	63	1
Conseil privé	9	3	7	19	
Consommation et Corporations	68	6	16	90	1
Construction de défense (1951), Ltée	4	0	1	5	
Contrôleur général du Canada	1	1	0	2	
Corporation de développement	5	1	0	6	
Corporation de disposition des biens de la Couronne	7	0	1	8	
Corporation du pont international de la voie maritime Ltée	2	0	0	2	
Cour fédérale du Canada	7	5	0	12	
Cour suprême du Canada	5	2	2	9	1
Défense nationale	320	72	68	460	3
Développement économique, Département d'Etat au	1	0	0	1	
Directeur général des élections	112	23	0	135	
Eldorado Nucléaire Ltée	0	8	1	9	
Emploi et Immigration	615	93	152	860	14
Energie atomique du Canada, Ltée	20	5	3	28	1

Plaintes non fondées reçues en 1981	Total des plaintes reçues	1981	1980	1970-1979	1
	1	0	0	1	Comité permanent canadien des noms géographiques
	1	0	1	0	Commissaire à la magistrature fédérale
1	21	4	4	13	Commissaire aux langues officielles
1	13	4	3	6	Commission canadienne des droits de la personne
	5	1	0	4	Commission canadienne des grains
1	34	6	6	22	Commission canadienne des transports
1	25	19	1	5	Commission canadienne du blé
	2	1	0	1	Bureau du Président du Comité des céréales
1	2	1	1	0	Commission canadienne du lait
	2	0	2	0	Commission de contrôle de l'énergie atomique
1	107	5	10	92	Commission de la Capitale nationale
10	414	57	44	313	Commission de la Fonction publique
	3	0	0	3	Commission d'énergie du Nord canadien
	1	0	1	0	Commission de réforme du droit
	3	0	0	3	Commission de révision de l'impôt
	2	0	0	2	Commission des champs de bataille nationaux
	14	3	6	5	Commission des pensions
	9	3	3	3	Commission des relations de travail dans la Fonction publique
	3	3	0	0	Commission des sépultures de guerre du Commonwealth
	19	0	2	17	Commission du système métrique
	5	0	0	5	Commission fédérale de délimitation des circonscriptions électorales
	4	0	3	1	Commission mixte internationale
	1	0	1	0	Commission sur les pratiques restrictives du commerce
4	112	19	14	79	Communications
	3	0	1	2	Conseil canadien des normes

PLAINTES

6

Organismes fédéraux mis en cause, 1970 à 1979, 1980 et 1981 et nombre de plaintes non-fondées reçues en 1981.

Plaintes
non
fondées
des
plaintes
reçues
en 1981

	1981	1980	1970-1979	Total des plaintes reçues en 1981
Administration du pipe-line du Nord	0	1	0	1
Affaires des anciens combattants	12	13	35	60
Affaires extérieures	18	17	88	123
Affaires indiennes et du Nord	10	20	149	179
Agence canadienne de développement international	0	1	25	26
Agriculture	17	10	91	118
Air Canada	130	159	700	989
Approvisionnement et Services	36	25	156	217
Archives publiques	5	10	23	38
Arsenaux canadiens Ltée, Les	0	0	2	2
Assurances (Département des)	0	0	3	3
Banque du Canada	4	5	16	25
Banque fédérale de développement	16	3	10	29
Bibliothèque du Parlement	0	5	2	7
Bibliothèque nationale	2	2	22	26
Bureau des relations fédérales-provinciales	1	0	3	4
Bureaux des ministres	0	1	1	2
Cabinet du Premier ministre	2	2	5	9
Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail	0	1	0	1
Centre de photographie du gouvernement canadien	0	0	1	1
Centre de recherches pour le développement international	2	0	1	3
Centre national des Arts	20	16	116	152
Chemins de fer nationaux	29	26	431	486
CN-Marine ^a	0	4	0	4
Comité mixte sur la constitution	0	0	2	2

^a Avant 1980, les plaintes concernant le CN Marine et les Télécommunications CN/CP étaient comprises dans les chiffres qui apparaissent sous la rubrique Chemins de fer nationaux et on trouvait celles portées contre la Chambre des communes et le Sénat regroupées sous la rubrique Chemins de fer nationaux et on trouvait celles portées contre le Centre d'information sur l'unité canadienne les trouvait, avant 1981, ajoutées à celles portées contre le ministère de la Justice.

LES PLAINTES

Répartition numérique des dossiers ouverts, fermés ou à l'étude, 1970 à 1979, 1980 et 1981.

	1970-1979			1981		Total
	1979	1980	1981	1981	1981	
Ouverts	8 849	1 673	1 696*	1 622 ^b	1 1355	12 218
Fermés	8 374	1 359				863 ^c

De ce nombre 1 554, soit 92 %, mettaient en cause des organismes fédéraux et 142, soit 8 %, d'autres organismes (détails aux tableaux 9 et 13).
Comprend 943 des 1 696 dossiers ouverts en 1981 et 679 dossiers ouverts au cours des périodes précédentes.
Comprend 753 des 1 696 dossiers ouverts en 1981 et 110 dossiers ouverts au cours des périodes précédentes.

Répartition des plaintes selon la province, en nombre et en pourcentage, 1970 à 1979, 1980 et 1981.

	1970-1979			1980		1981		Total
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	
Terre-Neuve	18	0,2	3	0,1	0	0,0	21	0,2
Île du Prince-Édouard	51	0,6	15	1,0	10	0,6	76	0,6
Nouvelle-Écosse	148	1,7	13	1,0	40	2,3	201	1,6
Nouveau-Brunswick	744	8,4	176	10,5	111	6,5	1 031	8,4
Québec	2 378	26,9	441	26,3	307	18,1	3 126	25,6
Ontario	4 185	47,3	787	47,0	879	52,0	5 851	48,0
Manitoba	507	5,7	123	7,3	83	5,0	713	5,8
Saskatchewan	197	2,2	35	2,0	128	7,5	360	3,0
Alberta	374	4,2	31	2,0	77	4,5	482	4,0
Colombie-Britannique	189	2,1	38	2,2	56	3,3	283	2,3
Yukon et Territoires du Nord-Ouest	7	0,1	1	0,0	1	0,0	9	0,0
Étranger	51	0,6	10	0,6	4	0,2	65	0,5
TOTAL	8 849	100,0	1 673	100,0	1 696	100,0	12 218	100,0

LE BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Mission et structure

Répondant directement de ses actes auprès du Parlement, le Commissaire aux langues officielles est chargé de surveiller l'application de la Loi sur les langues officielles dans les ministères et organismes fédéraux. Il est assisté d'un Sous-commissaire et d'un Bureau comportant trois directions : Plaintes et vérifications, information, Analyse des politiques et liaison, qui s'appuient sur les services financiers, administratifs et du personnel.

Le Sous-commissaire aide le Commissaire à ce que le statut des deux langues officielles soit pleinement reconnu. Il est également responsable du fonctionnement du Bureau et de la supervision de ses programmes.

Les trois directions reflètent de façon différente les grandes attributions du Commissaire dont l'autorité ne couvre que le domaine fédéral, mais dont l'objectif d'assurer l'égalité statutaire du français et de l'anglais comme langues officielles va bien au-delà.

La nouvelle Direction des plaintes et vérifications, qui assiste le Commissaire dans son rôle d'ombudsman et de vérificateur linguistique, est née de la fusion des anciennes Directions des plaintes et des études spéciales. Ses deux sections se répartissent chacune à peu près la moitié des institutions fédérales. La Direction reçoit et traite tous les ans quelque 1 500 à 2 000 plaintes émanant de particuliers et de groupes qui estiment que leurs droits linguistiques n'ont pas été respectés. Celles-ci peuvent concerner quelque 150 ministères et organismes fédéraux. Quant à la vérification linguistique, elle dépasse l'étude de plaintes individuelles et repose sur des examens réguliers des réalisations ministérielles face aux obligations que leur créent la Loi et la *Résolution parlementaire de 1973 sur les langues officielles*.

Les deux autres directions aident le Commissaire dans sa troisième fonction : celle de catalyseur et de promoteur de la réforme linguistique au sens le plus large. La Direction de l'information définit et gère des programmes d'information et de communication qui permettent au Commissaire de sensibiliser la population canadienne et les organismes fédéraux à l'esprit et à la lettre de la Loi ainsi qu'à l'égalité statutaire du français et de l'anglais comme langues officielles du Canada.

La Direction de l'analyse des politiques et liaison suit de près la situation linguistique nationale et coordonne les positions du Bureau à cet égard. Par le biais d'agents régionaux à Edmonton, Winnipeg, Sudbury, Montréal et Moncton, elle assure également une présence permanente dans diverses parties du Canada et entretient des contacts suivis avec les collectivités de langues officielles minoritaires, les autorités fédérales et provinciales et des groupes privés.

Le Bureau du Commissaire aux langues officielles compte 128 postes autorisés : 63 à la Direction des plaintes et vérifications, 20 à celle de l'analyse des politiques et liaison, 16 à celle de l'information et 29 pour la haute direction et les services du personnel, des finances et de l'administration. Le budget 1981-1982 du Bureau s'élève à 6 663 000 \$.

Effectif et budget

6

PROGRAMMES D'IMMERSION EN FRANÇAIS

Nombre d'élèves inscrits aux programmes d'immersion en français, classes ou ces programmes sont assurés et nombre d'écoles les dispensant, selon les provinces^a, 1977-1978, 1980-1981, et 1981-1982.

Élèves inscrits	Classes	Écoles	Terre-Neuve		
			1977-1978	1980-1981	1981-1982 ^b
	Ma 2; 6 à 8		95	392	551
	Ma 5; 7 et 8				5
	Ma 9				7
			1977-1978	1977-1978	1977-1978
			127	541	541
			Met 1; 6 à 8	1a 4; 7 et 8	1a 11
			12	14	18
			p a 7	1a 10	1a 10
			865	1 700	1 700
			p a 12		
			1981-1982 ^b	1980-1981	1981-1982 ^b
			3 179	5 632	7 390
			Ma 9	Ma 12	Ma 12
			34	47	62
			1977-1978	1977-1978	1977-1978
			17 800	18 000	18 500
			Ma 11	Ma 11	Ma 11
			1977-1978	1980-1981	1981-1982 ^d
			12 764	17 119	18 000
			Ma 8	Ma 8	Ma 8
			160 ^d	190 ^d	190
			1977-1978	1977-1978	1977-1978
			1 667	4 286	5 500
			Ma 9	Ma 12	Ma 12
			13	32	38
			1977-1978	1980-1981	1981-1982 ^d
			407	1 603	2 000
			Ma 8	Ma 12	Ma 12
			2	14	18
			1977-1978	1980-1981	1981-1982 ^d
			1 301	4 368	6 000
			Ma 9	Ma 12	Ma 9
			15	45	55
			1977-1978	1980-1981 ^h	1981-1982 ^d
			37 881	53 170	60 506
			1977-1978	1980-1981 ^d	1981-1982 ^d
			237 ^{d, g}	359 ^g	406 ^g

^a L'Alberta, qui ne différencie pas les programmes d'immersion en français des programmes destinés aux Francophones.

^b Données préliminaires fournies par le ministère de l'Éducation.

^c Comme dans les autres provinces, les programmes d'immersion en français s'adressent exclusivement aux enfants de langue maternelle autre que le français.

^d Estimation de Statistique Canada.

^e Les données ne sont pas disponibles.

^f Ne comprend que les programmes d'immersion où le français est la langue d'enseignement au moins 75 % du temps.

^g Ne comprend pas le Québec.

^h Données révisées depuis la parution du Rapport Annuel 1980.

Source : Statistique Canada.

Suite

Temps consacré à l'apprentissage (en %)	Population en cours de langue seconde %	Nombre	Population scolaire totale				
				1970-1971	1973-1974	1980-1981	1981-1982 ^d
				Nouveau-Brunswick			
12,0	79,5	42 708	53 688	1970-1971	54 016	37 852	70,1
12,9			51 575	1980-1981	49 310	31 994	64,9
14,3			515 907	1970-1971	599 475	411 714	403 480
14,2	100,0	515 846	411 714	1980-1981 ^b	387 800	380 000	98,0
16,0			549 827	1970-1971	269 079	202 729	36,4
13,0			556 450	1973-1974	590 457	201 511	34,1
13,0	34,0	197 000	580 000	1981-1982 ^d	102 076	55 640	54,5
10,0			106 713	1970-1971	45 121	42,3	
11,2			89 999	1980-1981	33 985	37,8	10,8
11,0			89 000	1981-1982 ^d	33 000	37,1	11,0
10,0			113 053	1970-1971	106 422	56 696	53,3
10,8			94 329	1980-1981	41 201	43,7	9,5
10,0			91 000	1981-1982 ^d	39 000	42,9	10,0
10,0			195 554	1970-1971	80 607	41,2	10,0
10,2			206 913	1973-1974	63 554	30,7	10,2
11,0			204 341	1980-1981 ^b	54 695	26,8	11,0
11,0			200 000	1981-1982 ^d	54 000	27,0	11,0
10,0			193 651	1970-1971	127 293	65,7	10,0
10,0			212 309	1973-1974	105 664	49,8	11,0
11,0			203 212	1980-1981 ^b	90 708	44,6	11,0
11,0			200 000	1981-1982 ^d	88 000	44,0	11,0
				Colombie-Britannique			

^b Données révisées depuis la parution du Rapport annuel 1980.^c Données préliminaires fournies par le ministère de l'Éducation.^d Estimation de Statistique Canada.

Source : Statistique Canada, Section de l'enseignement primaire et secondaire.

Temps
consacrés
à l'appren-
tissage
(en %)

Population
en cours de
langue seconde
%

Nombre

Population
scolaire
totale

Saskatchewan	1970-1971	133 514	6 950	5,2	8,0
	1973-1974	116 169	6 674	5,7	7,8
	1980-1981	107 720	6 055	5,6	7,0
	1981-1982	107 000	6 000	5,6	7,0
Alberta	1970-1971	230 433	58 235	25,3	6,0
	1973-1974	212 824	62 010	29,1	5,5
	1980-1981 ^b	222 548	50 846	22,8	7,0
	1981-1982 ^d	225 000	50 000	22,2	7,0
Colombie-Britannique	1970-1971	333 340	18 558	5,6	5,0
	1973-1974	336 392	31 226	9,3	5,1
	1980-1981 ^b	301 566	89 318	29,6	5,9
	1981-1982 ^d	306 000	92 000	30,1	6,0
NIVEAU SECONDAIRE					
Terre-Neuve	1970-1971	58 853	37 895	64,4	10,0
	1973-1974	60 820	34 583	56,9	10,7
	1980-1981 ^b	60 941	34 235	56,2	10,8
	1981-1982 ^c	60 070	34 291	57,1	11,1
Île du Prince-Édouard	1970-1971	13 008	10 794	83,0	10,0
	1973-1974	13 328	8 156	61,2	10,8
	1980-1981	13 162	7 531	57,2	11,0
	1981-1982 ^d	12 800	7 200	56,3	11,0
Nouvelle-Écosse	1970-1971	85 615	59 955	70,1	13,0
	1973-1974	88 738	59 420	67,0	12,1
	1980-1981	84 931	52 656	62,0	12,2
	1981-1982	82 189	50 790	61,8	12,1

^b Données révisées depuis la parution du Rapport annuel 1980.

^c Données préliminaires fournies par le ministère de l'Éducation.

^d Estimation de Statistique Canada.

Source : Statistique Canada, Section de l'enseignement primaire et secondaire.

EFFECTIFS DES PROGRAMMES DE LANGUE SECONDE DANS CHAQUE DES PROVINCES

5

NIVEAU ÉLÉMENTAIRE

Population en cours de langue seconde
%
Temps consacré à l'apprentissage (en %)

Terre-Neuve	1970-1971	101 877	21 835	21,4	5,0
	1973-1974	98 823	32 520	32,9	5,8
	1980-1981 ^b	87 075	37 289	42,8	6,1
	1981-1982 ^c	84 437	37 458	44,4	6,4
Ile du Prince-Édouard	1970-1971	16 818	3 561	21,2	8,0
	1973-1974	14 947	6 226	41,7	5,5
	1980-1981	11 854	7 028	59,3	7,0
	1981-1982 ^d	11 700	6 900	59,0	7,0
Nouvelle-Écosse	1970-1971	121 894	12 642	10,4	7,0
	1973-1974	113 259	23 853	21,1	5,6
	1980-1981	94 863	41 392	43,6	6,9
	1981-1982 ^e	93 396	46 114	49,4	7,2
Nouveau-Brunswick	1970-1971	61 545	37 305	60,6	8,0
	1973-1974	57 672	31 997	55,5	6,2
	1980-1981	46 380	29 561	63,7	8,0
	1981-1982 ^e	44 103	30 168	68,4	9,0
Québec	1970-1971	824 026	339 484	41,2	9,0
	1973-1974	700 125	235 500	33,6	11,0
	1980-1981 ^b	562 393	208 085	37,0	10,0
	1981-1982 ^d	567 600	210 000	37,0	10,0
Ontario	1970-1971	1 361 119	509 955	37,5	7,0
	1973-1974	1 335 082	596 920	44,7	7,6
	1980-1981 ^b	1 131 751	657 817	58,5	10,6
	1981-1982 ^d	1 100 000	675 000	61,4	11,0
Manitoba	1970-1971	134 465	39 739	29,6	5,0
	1973-1974	124 005	47 845	38,6	5,1
	1980-1981	103 609	44 771	43,2	6,0
	1981-1982 ^d	102 000	46 000	45,1	6,0

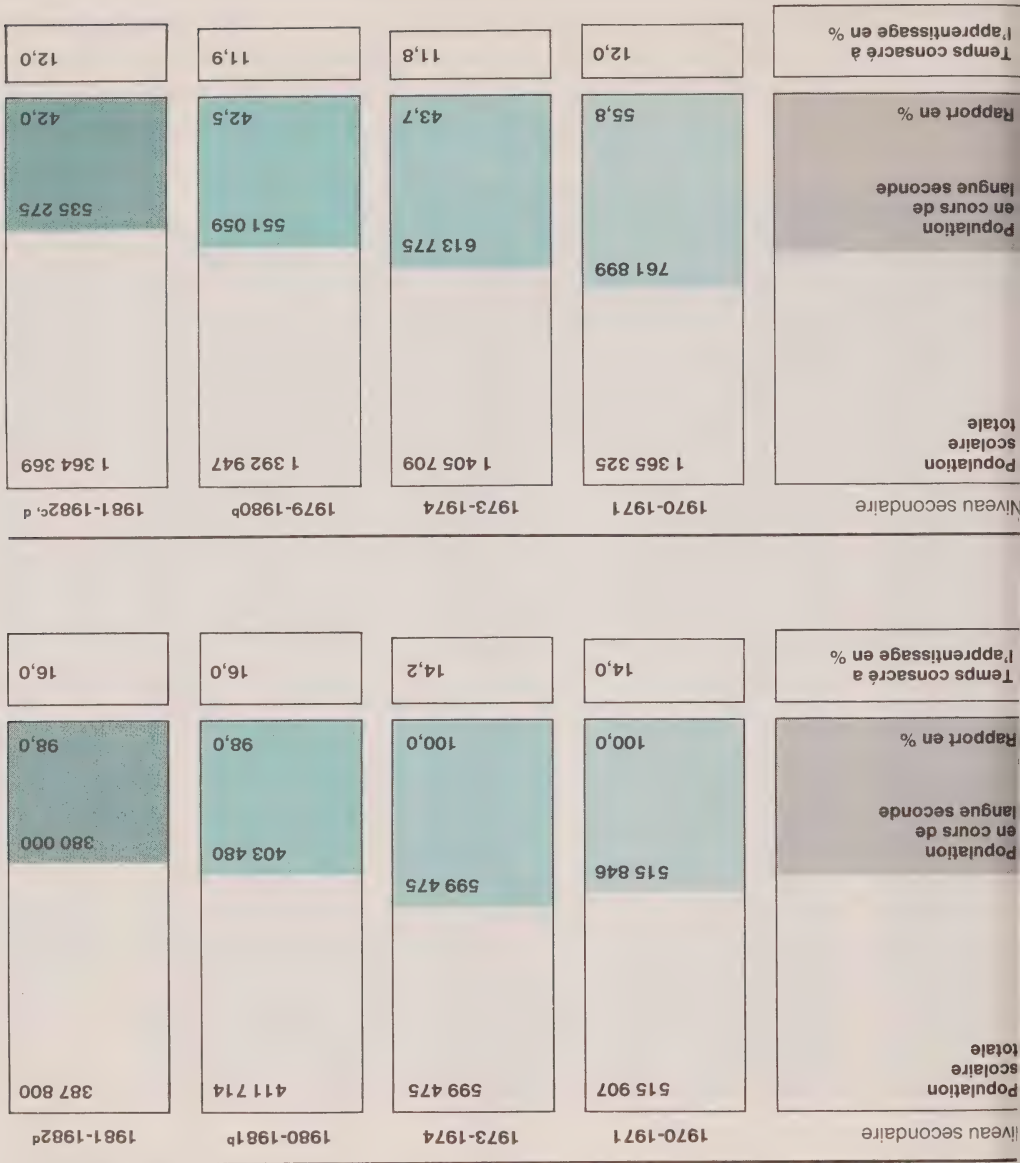
^a Ne comprend pas les élèves pour qui la langue d'instruction est l'anglais au Québec ou le français dans les autres provinces.

^b Données révisées depuis la parution du *Rapport annuel 1980*.

^c Données préliminaires fournies par le ministère de l'Éducation.

^d Estimation de Statistique Canada.

Source : Statistique Canada, Section de l'enseignement primaire et secondaire.

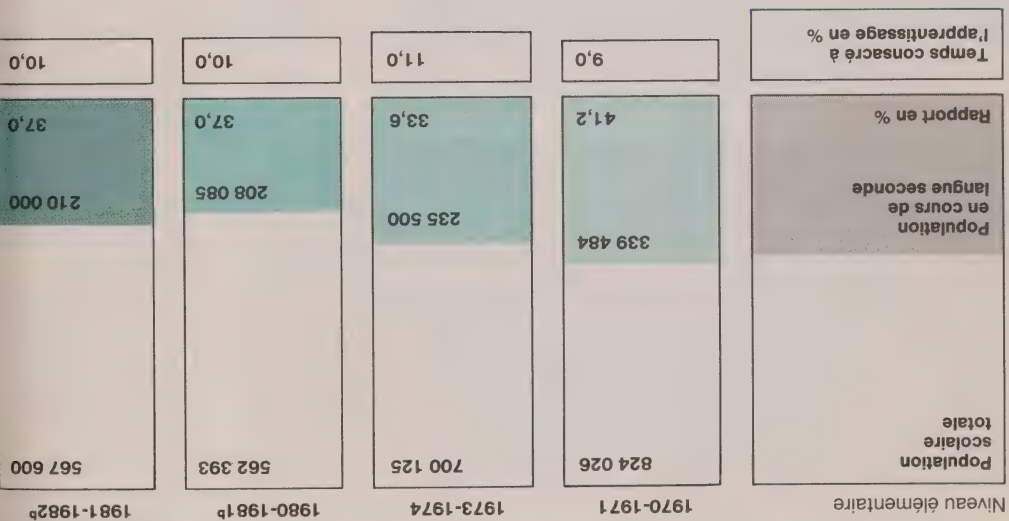


EFFECTIFS DES PROGRAMMES DE LANGUE SECONDE AU QUÉBEC ET DANS LE RESTE DU CANADA

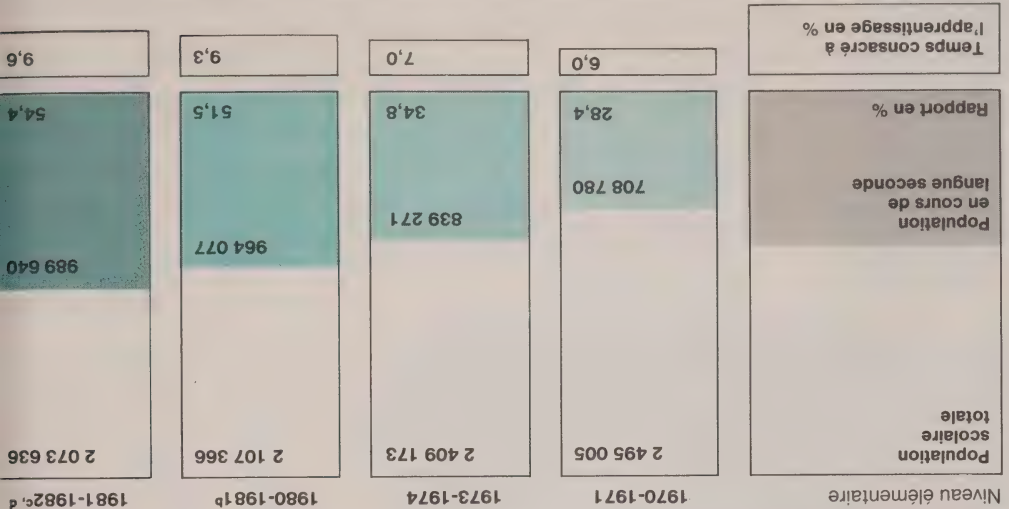
4

Étudiants apprenant l'anglais au Québec ou le français dans l'ensemble des neuf provinces majoritairement anglophones; rapport en pourcentage entre la population scolaire totale^a et celle qui fait cet apprentissage et pourcentage des heures de classe qui y est consacré, 1970-1971, 1973-1974, 1980-1981 et 1981-1982.

QUÉBEC



PROVINCES À MAJORITÉ ANGLOPHONE



- Ne comprend pas les élèves pour qui la langue d'instruction est l'anglais au Québec et le français ailleurs.
 b Données révisées depuis la parution du *Rapport annuel* 1980.
 c Données préliminaires fournies par les ministères de l'Éducation.
 d Estimation de Statistique Canada.

LES POSTES BILINGUES AU SEIN DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA

Répartition au 29 décembre 1981, en nombre et en pourcentage, des postes bilingues selon qu'ils sont occupés ou non, et de leurs titulaires, selon qu'ils satisfont ou non aux exigences linguistiques voulues.

3

Postes bilingues
75 301 (100 %)

Vacants
15 379 (20,4 %)

Occupés
59 922 (79,6 %)

Titulaires

59 922 (100 %)

Satisfont
50 555 (84,4 %)

Ne satisfont pas
9 367 (15,6 %)

Ne satisfont pas
9 367 (100 %)

Exemptés au moment de la nomination

2 464 (26,3 %)

Postes unilingues reclassés bilingues

1 720 (18,4 %)

Nouveaux titulaires (doivent acquérir la
compétence linguistique voulue)

3 157 (33,7 %)

Exigences linguistiques relevées

977 (10,4 %)

Ne satisfont plus à la suite
d'une réévaluation

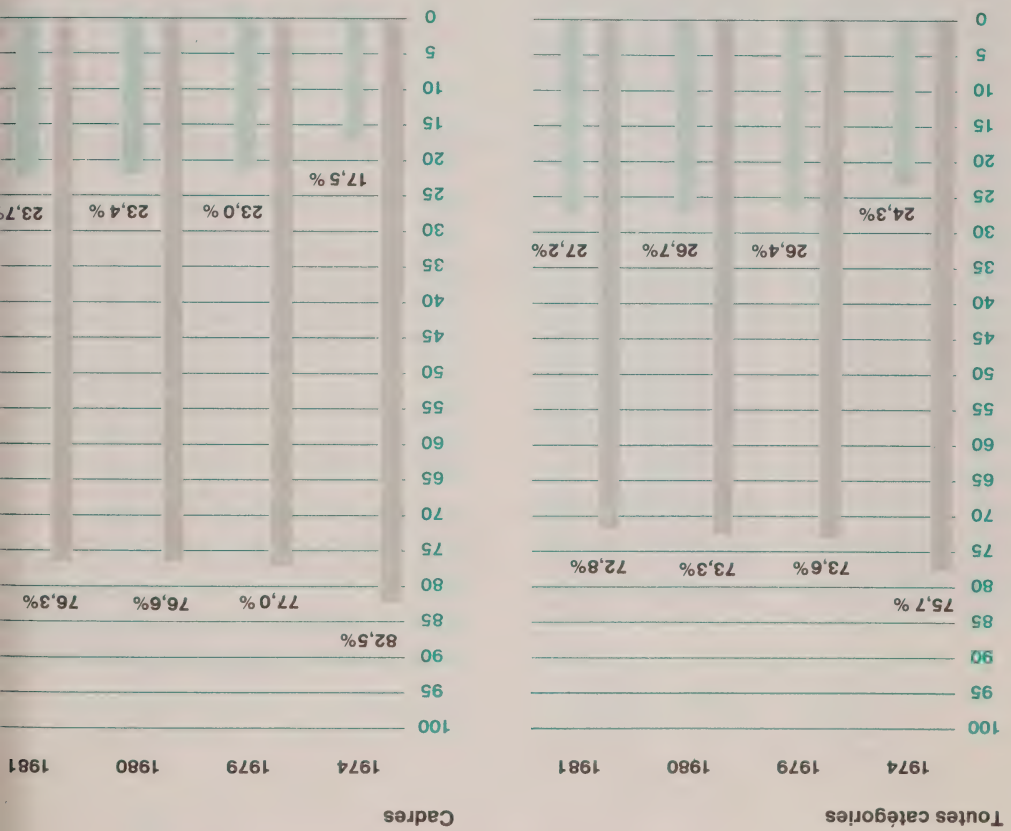
1 049 (11,2 %)

Source : Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor, décembre 1981.

LES DEUX GROUPE DE LANGUES OFFICIELLES
ET LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA

2

Répartition, en pourcentage et selon la première langue officielle^a, de l'effectif de la Fonction publique (toutes catégories professionnelles et cadres^b), 1974 et 1979 à 1981.



Anglophones

Francophones

Note : Il est intéressant de comparer les données de ce tableau avec les statistiques publiées en 1965 de la Commission sur le bilinguisme et le biculturalisme, bien que celles-ci portent sur la langue maternelle des employés et non leur première langue officielle. La répartition d'Anglophones et des Francophones pour toutes les catégories était alors respectivement 78,5 et 21,5%.

^a La Commission de la Fonction publique définit comme « première langue officielle » la langue de travail préférée de l'employé (le français ou l'anglais). Le Conseil du Trésor entend par « première langue officielle » celle dans laquelle l'employé se sent le plus à l'aise.

^b Comprend les catégories suivantes : Gestion, Scientifiques et spécialistes, Administration et service extérieur, Techniciens.

Sources : Rapports annuels de la Commission de la Fonction publique (cadres) et Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor (toutes catégories).

LES PROGRAMMES DE LANGUES OFFICIELLES

Ventilation des prévisions budgétaires et des effectifs affectés aux programmes de langues officielles à l'extérieur et au sein de la Fonction publique, 1980-1981 et 1981-1982.

1980-1981	1981-1982
Prévisions budgétaires révisées (\$ 000) Effectif	Prévisions budgétaires révisées (\$ 000) Effectif

PROGRAMMES EXTERNES : SUBVENTIONS
AUX PROVINCES ET ORGANISMES

Secrétariat d'Etat	• Subventions aux provinces au titre de l'enseignement dans la langue minoritaire et de la langue seconde	148 000	148 000	• Subventions au titre des programmes/jeunesse pour l'apprentissage des langues	30 598	33 269	• Subventions aux groupes minoritaires de langue officielle	15 000	18 000	• Subventions au titre des programmes d'expansion du bilinguisme	1 899	1 899	• Dépenses de fonctionnement	2 161	54	2 786	62

PROGRAMMES INTERNES : FONCTION PUBLIQUE
ET FORCES ARMÉES

Conseil du Trésor	• Direction des langues officielles	3 061	66	3 378	66
Commission de la Fonction publique	• Formation linguistique	23 822	783	26 004	752
	• Administration et autres activités	7 388	271*	6 185	206*
Secrétariat d'Etat	• Bureau des traductions	60 085	1 860	66 796	1 845
Autres ministères et organismes					
		71 020	1 140	75 970	1 225
Forces armées					
		47 301	1 572	58 934	1 791
Total partieI	212 677	5 692	237 267	5 885	
TOTAL	415 620	5 864	448 184	6 075	

* Comprend les professeurs de langue réaffectés en vertu du Programme d'orientation des carrières.

Sources : Budget principal des dépenses et Budget supplémentaire des dépenses, des années budgétaires 1980-1981 et 1981-1982, et rapports émanant des ministères et organismes concernés.

Les annexes

La seule plainte reçue cette année contre l'Administration avait trait à un annonce non publiée dans un journal francophone. L'affaire a été réglée sans difficultés.

quelques cas précis portés à son attention, mais n'a pas pu faire grand-chose pour améliorer la situation générale en raison des contraintes mentionnées. Le règlement de plusieurs plaintes concernant du personnel du CN ou du CP est encore plus évasif.

Voie maritime du Saint-Laurent

Dans le sillage de notre récente évaluation, nous nous inquiétons de constater que l'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent ait amené ses voiles et n'ait pas rempli plusieurs de ses obligations en matière de langues officielles. Si elle reprénait fermement la barre, elle pourrait réintégrer le bon chemin en servant le public et en permettant à tout son personnel de travailler dans la langue de son choix.

L'Administration n'a pas encore établi de politique écrite sur les langues officielles, n'a pas fixé d'objectifs précis aux gestionnaires ou renseigné sans ambiguïtés les employés sur leurs droits et devoirs linguistiques. Ces faiblesses fondamentales devront être réparées pour que l'organisme puisse réaliser et maintenir une performance régulière solide dans ce domaine.

Son siège administratif d'Ottawa, son siège opérationnel de Cornwall et le bureau de la région de l'Est situé à Saint-Lambert sont en mesure de servir le public dans les deux langues. Par contre, à divers endroits (St. Catharines, canal Welland et écluses d'Iroquois) le personnel ne sait pratiquement pas le français. L'Administration devrait se pencher sur la demande de services en français à ces points, afin de voir si la capacité bilingue minimale actuelle suffit vraiment. Deux autres secteurs requièrent son attention : la Direction du génie de Saint-Lambert, qui n'emploie pas toujours le français lorsqu'elle traite avec la clientèle francophone, et les contrats passés avec certains concessionnaires le long de la Voie maritime ne stipulent pas l'obligation de servir les touristes dans les deux langues officielles.

Le français et l'anglais ont cours pour le travail à Ottawa et à Cornwall, mais l'anglais est la norme partout ailleurs à l'exception du bureau de la région de l'Est où le français domine. La plupart des manuels et des documents de consultation et existent dans les deux langues, mais les ébauches de documents d'orientation et de méthodes sont souvent diffusés en version anglaise seulement, à cause des retards de la traduction. La formation est donnée en français dans l'Est, et en anglais dans l'Ouest. Il faudrait faire le nécessaire pour que les employés à ces endroits puissent suivre leurs cours dans l'autre langue officielle. L'Administration devrait aussi agir dans un autre domaine. La supervision n'est en effet pas offerte en français à de nombreux employés francophones. De plus, les Services financiers et la Division de la vérification interne n'ont pas grande capacité pour traiter avec le personnel dans cette langue.

Sur un effectif total de 1 149 employés, 61 % sont anglophones, contre 39 % de francophones. Les deux groupes sont bien représentés dans toutes les catégories d'emploi, sauf pour le groupe « génie » qui ne compte que quatre francophones sur 33 personnes.

Dans une publication récente destinée au personnel, la société a annoncé que se réductions de service se traduiraient par le congédiement de 400 employés (14 dans les seules régions du Québec et de l'Atlantique). Conformément aux clauses des conventions collectives signées avec les syndicats, cela reviendra à débaucher les derniers arrivés. Voilà qui risque sérieusement de compromettre les gains acquis depuis deux ans en matière de recrutement de personnel bilingue. Ces mêmes contrats, maintes fois blâmés par nous, constituent aussi un autre obstacle à l'amélioration du service aux passagers : les affectations à bord des trains relèvent toujours du principe de l'ancienneté, qui ne garantit pas que les équipages possèdent les capacités bilingues voulues.

Il est fâcheux que, contrairement à d'autres grands organismes fédéraux, Via Rail ne soit pas capable de régler de façon satisfaisante la question de la présence des langues officielles avec ses syndicats. Et pour ne rien arranger, c'est le moins qu'on puisse dire, les nombreux employés du CN et du CP faisant office de chef de train et de serre-freins sur les trains de Via Rail n'ont pas de comptes à rendre selon la société sur leur performance linguistique. D'où, souvent, la prestation de services exclusivement en anglais aux voyageurs sur des lignes clés comme Ottawa-Montréal, et parfois même dans la province de Québec, ce qui est inadmissible. Sur ces parcours, la possibilité de se faire servir en français devra aller de soi.

Nous comprenons bien la situation difficile dont a hérité Via Rail, mais comme nous l'avons noté au moment de la comparution de la société devant le Comité mixte, la justification par l'histoire aurait dû aussi tenir compte des 12 années d'application de la *Loi sur les langues officielles*. Nous ne pouvons nous empêcher de partager l'avis du Comité : Via Rail doit faire preuve de plus de poigne vis-à-vis des syndicats, du CN et du CP pour accroître le bilinguisme quasi inexistant de ses équipages. Nous n'attendons pas l'impossible, mais, comme les voyageurs qui pâtissent de la situation depuis bien longtemps, nous comptons sur de réels progrès au lieu de simples excuses.

Au siège social, situé à Montréal, le personnel est encouragé à utiliser plus de français dans un milieu de travail largement anglais. Les réunions du comité de haute direction se font dans les deux langues et des services bilingues centraux et du personnel y sont offerts aux employés. Via Rail a assumé une règle antérieure voulant que le français soit la langue de travail au Québec, et l'anglais dans les autres régions. C'est un pas dans la bonne direction : la société devrait soutenir activement le principe que chacun travaille dans la langue officielle de son choix. La participation des deux groupes linguistiques de la société n'a pas beaucoup changé : 30 % des 652 employés non syndiqués sont des Francophones, de même que 20 % des 2 728 syndiqués. Il y a peu de Francophones dans la région de l'Ontario où 19 employés seulement sur 794 considèrent le français comme leur première langue officielle. Il reste à voir quelles répercussions auront les suppressions de postes sur les statistiques à venir.

Via Rail a fait l'objet de 25 plaintes cette année, presque toutes liées à l'absence de services français dans les trains ou les gares. La société a pu agir dans

Vérificateur général

Les progrès constatés dans notre dernier Rapport annuel se sont poursuivis et le Bureau du Vérificateur général est en passe d'ancrer plus solidement le français dans ses opérations de vérification au sein de l'administration fédérale. Mais s'il veut continuer dans cette fouée, il devra surmonter deux obstacles importants : la faible proportion de Francophones chez les cadres et le nombre trop élevé de postes unilingues anglais dans ce même groupe.

Le Bureau a réussi un bel exploit au cours des dernières années en rompant avec la tradition séculaire qui faisait de l'anglais la langue des vérifications. Celles-ci se font désormais en français dans 25 ministères et organismes, ce qui permet à 55 spécialistes francophones regroupés dans trois unités de langue française de travailler en grande partie dans leur langue. En outre, les programmes de formation théorique et pratique des stagiaires en comptabilité se donnent en français et en anglais.

Plus de 50 % des 490 postes du Bureau requièrent la connaissance des deux langues, 95 % d'entre eux étant pourvus de titulaires bilingues, ce qui permet au Bureau de traiter avec les ministères dans la langue officielle qui leur convient. Les efforts de recrutement de Francophones portent également fruit : leur représentation globale est passée de 23,5 % en 1979 à 28 % en 1981 (136 sur 490). Cette année, huit des seize stagiaires en comptabilité embauchés étaient de langue française, si bien que les Francophones occupent maintenant 24,5 % des postes de spécialistes.

Malheureusement, il y a encore peu de Francophones chez les cadres (7 sur 53). Et, comme 19 des 53 postes de cadres sont unilingues anglais, il n'est pas étonnant que cette langue continue à dominer aux échelons supérieurs de l'organisme, que ce soit dans les communications écrites ou aux réunions. La direction du Bureau est consciente de ce problème et a lancé un programme de formation linguistique spécialisée afin d'augmenter la connaissance du français des cadres anglophones. Elle devrait faire davantage en cherchant activement à engager plus de bilingues et de Francophones à ce niveau.

L'unique plainte reçue cette année concernait l'évaluation des connaissances linguistiques d'un candidat à un concours, et elle a été réglée de façon satisfaisante.

Via Rail

Nous nous sommes inquiétés dans les rapports précédents de la tendance de Via Rail à faire des considérations linguistiques la dernière roue du fourgon en ce qui concerne le service aux voyageurs. Après la réorganisation complète de son réseau ferroviaire passagers en novembre dernier, force nous est de conclure que les langues officielles ont peut-être été oubliées sur le quai.

l'an dernier, une politique bien pensée touchant la publication d'offres d'appels dans la presse minoritaire, avec le résultat que, depuis, les plaintes se sont faites plus rares. En outre, il a publié un excellent glossaire bilingue de termes administratifs qui devrait être utile au personnel. Bien qu'un peu tardives, ces initiatives sont fort louables. Mais il faudra persévérer pour que le français bénéficie d'une égalité de statut avec l'anglais dans le fonctionnement interne quotidien.

Le nombre des postes bilingues occupés au ministère est passé de 1 550 (18,5 %) l'an dernier à 1 633 (19,2 %) en 1981. Malheureusement, quelque 26 % des titulaires ne sont toujours pas qualifiés sur le plan linguistique, et il n'y a eu aucun effort concerté pour améliorer le niveau, plutôt faible, de connaissance de la langue seconde de bon nombre de ces postes. On ne recense que cinq postes bilingues dans l'ouest du Canada, où le ministère a le plus grand mal à fournir des services en français. Le nombre des postes bilingues et anglais, ou français essentiel à augmenté au Nouveau-Brunswick et en Nouvelle-Écosse, mais ils ne sont pas tous occupés par des agents ayant les compétences nécessaires.

Les Francophones comptent pour 27,6 % des effectifs du ministère. Leur représentation est bonne dans toutes les catégories, sauf dans l'« administration et le service extérieur » et « scientifiques et spécialistes », où ils ne représentent que 21,3 et 16,4 % du personnel. En outre, ils sont trop peu nombreux au Nouveau-Brunswick et au Manitoba ; de leur côté, les Anglophones ne représentent que 3,6 % des effectifs au Québec. Il faut donc corriger ces situations.

Le ministère n'est pas encore en mesure de vérifier si les documents de travail sont toujours disponibles dans les deux langues officielles. Les directives sont souvent envoyées en anglais au Québec avec la mention « Français à suivre ». Plus du quart des titulaires des postes de supervision ne répondant pas aux exigences linguistiques fixées, il s'ensuit que beaucoup d'employés francophones ne peuvent travailler dans leur langue. Bien que des cours de formation et de perfectionnement soient dispensés dans les deux langues, ce qui est un progrès, il reste beaucoup à faire. À l'administration centrale, les réunions se font le plus souvent en anglais parce que certains participants ne comprennent pas le français. Des cadres supérieurs du ministère ont d'ailleurs reconnu avec une certaine tristesse devant le Comité mixte spécial sur les langues officielles, que les Travaux publics avaient dans leur rang un nombre plutôt impressionnant de « grands-pères linguistiques exerçant leur droit de demeurer unilingues, même s'ils occupent des postes bilingues. Somme toute, le français est peu utilisé comme langue de travail et cette situation ne pourra changer tant que ne sera pas mis en œuvre un plan d'action global.

Bon nombre des 47 plaintes que nous avons reçues cette année portaient sur une signalisation unilingue ou fautive. D'autres avaient trait à des annonces non placées dans la presse minoritaire. S'y ajoutait la gamme habituelle des réclamations contre l'unilinguisme des commissionnaires et, enfin, contre la langue de travail et divers autres sujets : services de réception, de catégorisation, de stationnement. La collaboration du ministère pour leur régler à été assez inégale, et souvent peu empressée.

Soixante-treize plaintes ont été portées contre le ministère en 1981, dont 38 touchaient les aéroports (les concessionnaires à eux seuls représentent 21 de ces cas). La publicité, la langue de travail et la dotation se partagent les 35 autres. Malgré les efforts de certains des responsables des langues officielles, il semble que le ministère soit incapable de traiter ces cas de façon efficace. Il ne faut donc pas s'étonner dans ces conditions que les solutions retenues soient quelquefois boiteuses et que les enquêtes traînent en longueur.

Travail

Arrivé, finalement, à la croisée des chemins, le ministère du Travail a décidé de se laisser guider par la vertu et de s'attaquer à la mise en œuvre d'un plan de réforme linguistique susceptible de l'aider à améliorer ses résultats. C'est ainsi qu'il a mieux défini les exigences relatives aux services bilingues à l'intention des bureaux régionaux et que la participation des Francophones a fait des progrès remarquables. Les gestionnaires, enfin, rendent régulièrement compte au sous-ministre de leurs réalisations dans le domaine des langues officielles, et cela par la voie d'un Comité supérieur de l'imputabilité.

Son public étant limité, le ministère réussit en général à fournir ses services en français comme en anglais lorsque les besoins l'exigent. Quelque 50 % des 840 postes actuellement occupés nécessitent une connaissance des deux langues, et 81 % de leurs titulaires sont suffisamment qualifiés.

La représentation des Francophones, qui a augmenté de 2,8 % depuis l'an dernier, se situe maintenant à un taux respectable de 27,1 %. Elle est très bonne dans toutes les catégories, à l'exception de celle des « scientifiques et spécialistes » qui ne compte que sept Francophones sur 49 employés. Ce nombre a pourtant presque doublé par rapport à 1980.

Malgré les succès indéniables, le ministère a encore bien du chemin à parcourir avant d'avoir accompli sa tâche en matière de langue de travail. L'anglais, de son propre aveu, y prédomine de par la nature même de la clientèle. Désireux de s'améliorer, le ministère va effectuer, au cours de l'année qui vient, une étude détaillée de la situation afin d'être en mesure d'œuvrer plus efficacement à sa réforme linguistique. Nous suivrons de près cette évolution.

Nous n'avons reçu aucune plainte contre le ministère en 1981.

Travaux publics

Bien que ses progrès en matière de langue de travail aient été terriblement lents, le ministère des Travaux publics semble enfin s'être attaqué à certains de ses problèmes de langue de service. La publication — imminente — d'un manuel sur les langues officielles devrait lui faciliter les choses, à condition que la mise en œuvre des directives soit bien suivie et évaluée. Le ministère a également émis,

En revanche, dans le secteur maritime, le ministère demeure très averse de services bilingues. À l'exception du Saint-Laurent en aval de Montréal, les navires peuvent rarement communiquer en français avec les centres de contrôle et presque tous les services de recherche, de sauvetage et d'inspection n'existent qu'en anglais. Les contacts entre le grand public et le ministère sont peu fréquents, mais le dernier réussit généralement à respecter le choix de sa clientèle. Les voyageurs pour leur part, ont surtout affaire avec les concessionnaires dans les aéroports. Plus de 50 % des plaintes touchent le service aux voyageurs. Quatre-vingts pour cent des contrats ministériels avec les concessionnaires ont beau comporter une clause relative aux langues officielles (affichage et service), il y a loin de la coup aux lèvres et l'absence de contrôles rend la précaution souvent inutile : nombreux sont les grands aéroports (Halifax, Ottawa, Toronto) où les affiches apposées pour les concessionnaires sont encore unilingues anglaises.

Quant aux services linguistiques, le ministère en a dûment répertorié les catégories selon les aéroports et, d'après ces directives, le voyageur pressé se verra imposer des attentes de cinq à dix minutes pour certains services en français dans des aéroports comme Ottawa, Windsor ou Moncton ! Mais où donc est le respect du voyageur ?

Quitte les aéroports et prenant son vol, le ministère n'a toujours pas résolu la question des services bilingues à bord des avions des transporteurs aériens autre qu'Air Canada, services qui sans aucun doute comprennent plus que la disponibilité de documents en français et en anglais portant sur l'équipement d'urgence, les issues de secours.

Côté langue de travail, le français est trop confiné au Québec. Dans la Région de la capitale nationale, environ 37 % des employés sont bilingues, ce qui ne permet pas une utilisation flexible des deux langues. Et les communicateurs réguliers avec le Québec en français, qui devraient être la règle, en sont au stade de l'élaboration.

Pour l'instant, la préoccupation majeure du ministère en matière de langues officielles est celle de la représentation des deux groupes linguistiques. Malgré des mesures d'encouragement pour l'embauche et l'organisation de groupes de travail au siège afin d'inciter les Francophones à venir y travailler, la proportion de ces derniers a glissé de 22,5 à 21,2 % cette année (3 821 sur 18 018). L'Administration aérienne, qui représente les deux tiers des employés, a le plus faible pourcentage de Francophones (19 %), mais on note un accroissement à la haute direction (de 32,4 à 36 %).

Tout louable que soit le souci du ministère d'augmenter le nombre de services en matière de langues, le ressassement des directives existantes et l'adoption de mesures additionnelles en ce qui concerne le contrôle, qui sont toutes nécessaires à l'avancement de la réforme linguistique.

le service au public et au personnel. En outre, la société projette une vérification de ses services en 1982 pour évaluer sa capacité bilingue et déterminer ses besoins en formation linguistique.

Les Francophones constituent 48 % des 1 326 employés de cet organisme dont le siège social est situé à Montréal. Quant aux Anglophones, s'il est vrai qu'ils représentent 52 % de l'effectif, leur taux de participation varie de 53 à 67 % selon la catégorie professionnelle, exception faite du soutien administratif où il s'établit à 29 %.

Les employés de Téléglobe peuvent travailler dans la langue officielle qu'ils préfèrent. Néanmoins, le choix de la langue de travail se ressent de la prépondérance de l'anglais dans le monde des télécommunications, tant au Canada qu'à l'étranger. La société a donc pris certaines initiatives afin de mieux équilibrer l'utilisation du français et de l'anglais. C'est ainsi qu'elle a entrepris des démarches en vue d'accroître sa documentation technique bilingue; elle a organisé des conférences pour permettre aux employés anglophones de renforcer leurs connaissances en langue seconde; et elle publie un bulletin spécialisé de renseignements terminologiques en français et en anglais.

Les services centraux et du personnel, ainsi que la plupart des documents de travail, sont disponibles dans les deux langues. La société organise également des séances d'information pour ses nouveaux employés sur leurs droits et obligations en matière de langues officielles, et elle a distribué à tout son personnel une brochure intitulée *Bilinguisme*.

Le logotype de Téléglobe, qui avait fait l'objet de plaintes par les années passées, a été modifié pour refléter le caractère bilingue de l'organisme. Cette question est traitée plus à fond à la page 98. Nous n'avons reçu aucune plainte contre la société en 1981.

Transports

Le ministère des Transports a fait l'objet d'une vérification linguistique au cours de 1981. En dépit de quelques améliorations, nous avons constaté plusieurs carences graves : les voyageurs ont encore à se plaindre des concessionnaires dans les aéroports et s'il y a du français dans l'air, ce n'est guère dans la Région de la capitale nationale ou dans les communications internes entre le siège et le Québec.

Dans le domaine du contrôle aérien au Québec, les progrès se poursuivent selon les échéanciers établis, avec même parfois de l'avance. Ainsi, le contrôle bilingue sera étendu au nord de la province entre mars et juin 1982, soit plus d'un an avant la date prévue. Cette évolution encourageante est indissociable de la formation accélérée des contrôleurs. Il faut donc saluer les accords conclus cette année avec le ministère de l'Éducation du Québec pour la création d'un cours de base en contrôle aérien l'an prochain dans cette province.

grâce à la création d'un programme qui voudrait porter la proportion de Francophones parmi les scientifiques et spécialistes à 30 % d'ici deux ans. Par contre, la situation n'a pas beaucoup évolué en ce qui concerne la distribution régionale : la représentation des Francophones demeure faible, voire inexistante, dans plusieurs régions en dehors de Québec, celle des Anglophones dans cette province étant réduite à sa plus simple expression. C'est le Statisticien en chef lui-même qui faisait remarquer aux membres du Comité mixte spécial sur les langues officielles que le recrutement d'un nombre suffisant de Francophones (et d'Anglophones à Québec, pourrions-nous ajouter) est la seule façon d'atteindre un niveau efficace de bilinguisme.

Hormis le Québec et certaines directions de la Région de la capitale nationale où les employés peuvent travailler dans leur langue, le français n'a pas le beau rôle dans les communications internes de Statistique Canada. Pourtant, la documentation interne existe généralement dans les deux langues officielles. De même, les ordres du jour et les comptes rendus sont bilingues, mais les réunions elles-mêmes se déroulent le plus souvent en anglais. Quant à la supervision, elle a tendance à s'exercer dans la langue du patron plutôt que dans celle de l'employé. Témoin la formule d'évaluation de façon à permettre aux employés de choisir la langue dans laquelle ils seront évalués en 1982, mais tant que plus du tiers de ses gestionnaires continueront à occuper un poste bilingue sans satisfactions aux exigences linguistiques voulues, les subalternes subiront le contre-coup. L'organisme est conscient de ses insuffisances en ce qui concerne la langue de travail (nous les lui avons d'ailleurs signalées dans notre rapport de vérification de 1979), mais il en est malheureusement encore à étudier le problème. Cette année, toutefois, il a enfin réussi à organiser des séances pour informer le personnel de ses lignes de conduite en matière de langues officielles.

Des 37 plaintes que nous avons reçues contre Statistique Canada, 33 concernaient le recensement. Les autres avaient trait à un service téléphonique unilingue anglais, à la qualité linguistique douteuse d'un gestionnaire en langue française, des lettres envoyées en anglais à des correspondants francophones et à l'unilinguisme anglais d'un agent de dotation. La collaboration de l'organisme pour régler des plaintes a parfois été lente.

Téléglobe Canada

Poursuivant sur sa lancée des années précédentes, Téléglobe Canada a mérité cette année sa réforme linguistique. La société se classe sans conteste dans le peloton de tête des organismes qui remplissent le mieux leurs obligations en matière de langues officielles.

Ses 44 % de postes bilingues aidant, la société a pu maintenir son excellente capacité de servir le public en français comme en anglais : tous les documents externes sont bilingues, et les communications, orales et écrites, se font dans la langue de la clientèle. Téléglobe administre son propre programme — très couru — de formation linguistique, qui vise au premier chef les employés assurant

Statistique Canada

Par son mandat, Statistique Canada est en contact direct et constant avec un public nombreux qu'il réussit généralement à servir dans les deux langues officielles. L'événement marquant de 1981 a été le recensement décennal, pour lequel l'organisme mérite des compliments en raison des efforts considérables qu'il a déployés afin de respecter les préférences linguistiques de la population. Par ailleurs, Statistique Canada s'est enfin attaquée à l'insuffisance de la participation francophone dans certaines catégories professionnelles. Il tarde encore cependant à s'occuper sérieusement de la langue de travail où le français est manifestement en difficulté.

Les 4 395 employés de Statistique Canada, qui sont bombardés chaque année d'environ 200 000 demandes de renseignements, mènent un nombre considérable d'enquêtes dans tout le pays. Pour ce faire, l'organisme compte sur près de 2 000 employés occupant des postes bilingues, dont 79 % satisfont aux exigences linguistiques prescrites. En outre, il recrute de plus en plus de candidats déjà bilingues pour les postes exigeant la connaissance des deux langues officielles. Les quelque 600 questionnaires de l'organisme ainsi que la plupart de ses publications sont disponibles en français et en anglais.

Dans l'ensemble, le recensement de 1981 a marqué un net progrès par rapport aux deux précédents du point de vue des langues officielles. La publicité a été bien faite et l'organisme a judicieusement fait appel aux médias de langue minoritaire. Dans plusieurs régions, Statistique Canada a fait un effort particulier pour embaucher des recenseurs bilingues. Il s'est notamment prévalu des services de nos représentants de Winnipeg et de Moncton pour discuter des aspects linguistiques du dénombrement, aider au recrutement de personnel francophone et mieux atteindre la population minoritaire. Ces démarches n'ont pas été vaines : pour ce recensement, nous avons reçu presque deux fois moins de plaintes qu'en 1971 (33 contre 63). Aucune ne provenait de l'île du Prince-Édouard, de la Nouvelle-Écosse, du Québec et de Terre-Neuve, et une seule du Manitoba.

La plupart des infractions qu'on nous a signalées portaient sur les trois problèmes suivants : la distribution de questionnaires anglais à des Francophones ; l'unilinguisme anglais de recenseurs affectés à des régions bilingues comme la Région de la capitale nationale et Moncton ; et, à l'occasion, une réception unilingue anglaise dans certains centres de service téléphonique. Après étude de ces plaintes, nous avons remis à Statistique Canada une série de suggestions en vue d'éviter la répétition de problèmes semblables lors du prochain recensement. Entre autres, nous lui avons proposé de rendre tous ses questionnaires bilingues ou, du moins, le formulaire abrégé que remplissent quatre répondants sur cinq. De cette façon, Statistique Canada pourrait mettre fin à la distribution de questionnaires anglais à des Francophones, éliminant ainsi la principale source d'irritation des trois derniers recensements.

Près de 34 % du personnel de Statistique Canada est francophone, environ 2 % de plus qu'en 1980. Malgré leur forte participation globale, les employés de langue française sont toujours sous-représentés dans les catégories « gestion » (18 %) et « scientifiques et spécialistes » (19 %), malgré les gains réalisés depuis l'an dernier

Ottawa et possède des bureaux régionaux à Moncton, Montréal, Toronto, Saskatoon et Vancouver. L'année dernière, nous avons indiqué que le programme de langues officielles du Secrétariat était pratiquement resté au point mort, mais, en 1981, on y note un certain progrès, en particulier vis-à-vis de la participation francophone.

Les responsables donnent peu à peu suite aux recommandations formulées l'issue de notre récent rapport de vérification. Pendant l'exercice financier, le Secrétariat a revu et relevé les exigences linguistiques de 52 postes bilingues et créé un poste permanent de coordonnateur des langues officielles qui sera bientôt pourvu. Une nouvelle politique en la matière sera présentée sous peu au comité de gestion. Rien n'a pourtant encore été fait pour recruter plus de Francophone dans la catégorie « scientifiques et spécialistes ».

Le Secrétariat dispose d'une capacité bilingue convenable à l'administration centrale et aux bureaux régionaux de Montréal et de Moncton, mais le personnel du siège a eu du mal à répondre de vive voix en français à des questions complexes. Cela devrait s'améliorer quand les titulaires supposément bilingues satisferont aux nouvelles exigences linguistiques plus élevées de leur poste.

Nous avons fait état l'année dernière de la baisse de participation des Francophones depuis trois ans (32 à 24 %), mouvement qui s'est heureusement arrêté en 1981. Les Francophones représentent maintenant 29 % des 212 employés. Dans la catégorie « administration et service extérieur », ils ont gagné quatre points, ce qui porte leur proportion à 26 %, et plus de 40 % du personnel du soutien administratif appartient à ce groupe. Reste pourtant un sérieux problème : on ne compte que deux Francophones sur 11 personnes à la haute direction, et deux sur 28 dans la catégorie « scientifiques et spécialistes ».

À l'administration centrale, le milieu est très anglophone, surtout à cause du nombre assez réduit de Francophones occupant des postes supérieurs. La plupart des réunions se déroulent encore en anglais. De même la majorité des documents sont écrits dans cette langue. La raison ? Elle tient en grande partie aux nombreux titulaires de postes bilingues, dont des superviseurs, qui n'ont qu'une connaissance limitée du français. Les Francophones peuvent être accueillis en français aux services centraux et du personnel, mais ils le demandent rarement parce qu'ils sont habitués à traiter en anglais. C'est toujours la quadrature du cercle.

Le Secrétariat doit relever un triple défi : il lui faut d'abord prendre des mesures énergiques pour encourager les Francophones à utiliser leur langue plus systématiquement dans la routine quotidienne ; il doit ensuite inciter les Anglophones à recevoir une formation linguistique à mettre à profit leurs connaissances le plus souvent possible ; et, enfin, il doit recruter plus de Francophones aux échelons supérieurs et dans la catégorie « scientifiques et spécialistes ».

La seule plainte déposée contre le Secrétariat en 1981, qui portait sur l'absence d'informations et de documents publicitaires en français, a été réglée de façon satisfaisante.

L'unique plainte déposée contre la Société en 1981 déplorait qu'un bureau régional n'ait pas fait paraître d'annonce dans un hebdomadaire français alors qu'il y en avait une dans la presse anglaise. La Société a invoqué des restrictions budgétaires pour expliquer cette décision, qui va à l'encontre de sa propre politique de publicité bilingue.

Société pour l'expansion des exportations

La Société pour l'expansion des exportations est une société de la Couronne qui fournit des services financiers aux exportateurs canadiens et aux acheteurs étrangers. La majorité de ses 547 employés travaillent au siège social d'Ottawa; les autres se répartissent entre les bureaux d'Halifax, de Montréal, de Toronto et de Vancouver. En 1981, la Société a entrepris des démarches importantes pour améliorer la situation des langues officielles et nous espérons que cette tendance se poursuivra, surtout en ce qui a trait à la langue de travail. Au chapitre des réalisations, citons l'amelioration de la politique des langues officielles, la rédaction dans les deux langues de tous les imprimés destinés au public et de la plupart des formulaires à usage interne, la mise sur pied d'un service de révision de textes pour les Anglophones qui désirent écrire en français et l'intensification du recrutement dans les universités francophones.

Les publications de la Société sont bilingues et les annonces paraissent dans les journaux anglais et français. Grâce aux 220 employés bilingues, le service à la clientèle est généralement offert dans l'une ou l'autre langue, bien que les bureaux de Toronto et de Vancouver soient encore limités en français.

Pour ce qui est de la langue de travail, la situation est moins reluisante. Selon la Société, cela tient en partie à la composition même de sa clientèle. Cependant, sur les 75 cadres dont le poste exige une connaissance des deux langues, il n'y a que 37 bilingues. Elle devrait donc procéder à un examen de conscience et se demander si la prédominance de l'anglais peut être imputée seulement à la clientèle ou s'il n'y a pas d'autres raisons propres à ses opérations.

Les efforts de recrutement entrepris dans les universités francophones comme-cent à porter fruit; six des onze spécialistes embauchés au cours de la dernière année budgétaire en provenaient. La participation globale des Francophones est de 23 %, dont 19 % à la haute direction et chez les gestionnaires et 26 % chez les scientifiques et les spécialistes.

Cette année encore aucune plainte n'a été déposée contre la Société.

Solliciteur général

Le Secréariat du ministère du Solliciteur général est principalement chargé de la formulation et de la coordination des orientations ministérielles. Il a son siège à

De ses 26 employés, 15 travaillent au siège social de Montréal, 10 à Toronto et à Vancouver. Ceux de Montréal et deux de Toronto étant bilingues, la Société a communiqué sans difficulté dans les deux langues officielles avec l'industrie cinématographique canadienne, les organismes financiers, les médias et le grand public. Lors des festivals internationaux, le bilinguisme de sa publicité est important. De même que l'emploi des langues dans les annonces qu'elle publie, Canada. Communiqués de presse et formulaires de demande de fonds pour production d'un film respectent scrupuleusement les règles du bilinguisme.

Les deux groupes linguistiques officiels sont représentés également dans la Société. Que ce soit pour leur travail quotidien ou pour traiter avec les services centraux et du personnel, tous les employés peuvent utiliser à leur guise l'une ou l'autre des deux langues officielles.

Nous n'avons reçu aucune plainte contre la Société en 1981.

Société du crédit agricole

La Société du crédit agricole tient cette année encore la forme linguistique à l'écart. Les mesures énergiques adoptées précédemment ont « payé » puisque l'ensemble des clients de la Société ont maintenant le rapport Anglophones/Francophones dans son personnel et d'accroître très régulièrement l'emploi du français au travail.

La Société jouit d'une situation enviable puisque elle possède plus d'employés utilisant les deux langues (174 personnes sur 631) que de postes bilingues (15). Grâce à l'enregistrement informatisé de la langue préférée par les clients, l'organisme est en mesure de détecter les secteurs où la demande est importante ou la hausse et d'affecter du personnel qualifié en conséquence. C'est ainsi que la Société, cette année, a étoffé son effectif bilingue au Manitoba. Ailleurs, des dispositions spéciales (service téléphonique interurbain et autres) ont été prises, si elles ne suffisent pas à titre permanent, conviennent à court terme.

En 1981, le français sert un peu plus au travail. La direction a fait installer un système d'interprétation simultanée dans la salle principale de réunions, elle commande un glossaire anglais-français des termes techniques, et les documents de travail, ainsi que la formation professionnelle, sont toujours disponibles dans les deux langues.

La représentation des Francophones et des Anglophones au sein du personnel n'a pas beaucoup changé depuis l'an dernier. Il y a en tout 29 % de Francophones (33 % au siège social. Indépendamment du Québec, les Francophones constituent 8 % du personnel régional, mais les Québécois anglophones sont défavorisés (moins de 3 %). La distribution générale des deux groupes par catégorie professionnelle reste très bonne.

locaux un peu partout au Canada. Bien qu'un cinquième de ces postes seulement exigent la connaissance de l'anglais et du français, les clients de la Société sont servis la plupart du temps dans la langue officielle de leur choix. Nous avons malgré cela reçu 17 plaintes touchant le service au public contre la Société en 1981.

Les documents de travail sont disponibles dans les deux langues de même que les services centraux et du personnel. Le français reste cependant encore rarement utilisé comme langue de travail au siège ou travaillaient pourtant 421 Francophones (37 % de l'effectif). La raison semble en être en partie qu'un nombre important de superviseurs anglophones ne sont pas suffisamment bilingues.

La participation des Francophones et des Anglophones est globalement bonne : 30 et 70 %. La représentation des premiers dans les catégories professionnelles va de 23 % à la haute direction à 49 % dans le soutien administratif. La Société devrait poursuivre ses efforts pour rendre plus équitable cette représentation dans les diverses catégories, au siège en particulier.

Certaines des recommandations que nous avons formulées dans notre Rapport de 1979 n'ont pas encore été mises en œuvre : il n'existe toujours pas de manuel des langues officielles, la dotation impérativement bilingue n'a fait l'objet que d'une acceptation de principe et les mesures destinées à permettre aux Francophones de travailler dans leur langue ont fait l'objet d'efforts moins qu'énergiques.

Nous n'avons à signaler que peu de nouvelles réalisations en 1981. Afin d'améliorer ses mécanismes de contrôle, la S.C.H.L. a établi un comité chargé de surveiller la réforme linguistique à son siège et d'en rendre compte à la haute direction tous les six mois. Un groupe similaire en fera autant à partir du printemps pour les bureaux régionaux et locaux et en rendra compte tous les ans. Espérons que ces dispositifs de surveillance permettront d'améliorer les choses, en particulier en matière de langue de travail.

Les 17 plaintes que nous avons reçues touchant le service au public, dont nous avons parlé précédemment, concernaient des services de réception uniquement en anglais (dans les provinces de l'Atlantique en particulier), de la correspondance et de la documentation dans la mauvaise langue et des annonces n'ayant pas paru dans la presse francophone minoritaire. Une plainte avait en outre trait à la langue de travail. La S.C.H.L. a fait montre d'un très bon esprit de collaboration pour leur règlement.

Société de développement de l'industrie cinématographique canadienne

La Société de développement de l'industrie cinématographique canadienne mérite à nouveau toutes nos félicitations pour sa performance linguistique.

dont jouissent les régions fait obstacle à la coordination de la planification générale en ce qui concerne la Société. Au début du mois d'octobre, quand nous avons transmis à l'organisme trois plaintes contre l'absence de service bilingue dans un bureau de poste, nous sommes fait répondre que ce dossier serait étudié dans le cadre de la « réévaluation et de la planification en cours » dont l'achèvement était prévu pour « la fin de l'année financière ». Autrement dit, aurait pu se passer des mois avant même que les responsables n'essayent de redresser la situation.

La Société a plus de 61 500 employés, dont 6 % occupent des postes bilingues. Dans le sud de l'Ontario, sur un effectif total d'environ 20 000, on ne compte que 45 personnes bilingues à des postes de ce type. La situation est meilleure dans l'est et dans le nord de la province où 30 % des 1 096 employés sont dans des postes bilingues ainsi que dans la Région de la capitale nationale (31 % des 3 900 employés). Au Nouveau Brunswick et dans les régions bilingues du Québec, regroupant chacune en gros 1 500 personnes, environ 15 % occupent des postes bilingues. Aux endroits indiqués, quelque 85 % du personnel bilingue est qualifié et ce pourcentage s'établit à 96 % au Québec.

L'anglais langue de travail domine encore partout, sauf au Québec. Les documents internes sont pourtant produits dans les deux langues; les services centraux et du personnel sont généralement assurés en français et en anglais.

Les Francophones ont beau représenter 29,3 % de tout l'effectif, leur taux de participation reste très faible hors du Québec et des régions bilingues de l'Ontario. Les Anglophones, en revanche, ne constituent que 2 % des 15 000 employés travaillant au Québec. La Société devra donc mettre des plans en œuvre pour redresser ces déséquilibres.

La grande majorité des 135 plaintes reçues cette année portaient sur l'absence de services en français aux guichets. Malgré la bonne volonté de la Direction de la commercialisation des produits de détail, le traitement des plaintes est resté une tâche longue et difficile. Nous constatons également cette année encore qu'un certain nombre de cadres locaux et de district attendent trop souvent de recevoir des plaintes officielles pour remédier à des situations manifestement inadmissibles. Espérons que la nouvelle direction parviendra mieux à sensibiliser les régions éloignées de l'empire postal à la lettre et à l'esprit de la réforme linguistique.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

La mise au point du programme des langues officielles de la Société canadienne d'hypothèques et de logement tire à sa fin, mais les travaux accusent malheureusement du retard.

Un tiers environ des 3 475 employés de la Société travaillent à son siège d'Ottawa et les autres se répartissant entre quelque 91 bureaux régionaux, provinciaux et

a peu à peu augmenté, mais le fait demeure que, mis à part le Québec, la langue de travail du Service correctionnel reste presque exclusivement l'anglais.

Un examen de la participation des deux groupes linguistiques révèle que 32 % des employés sont des Francophones. Ces derniers occupent quatre des 19 postes de dirigeants et, en moyenne, 30 % de ceux des autres catégories professionnelles. La répartition régionale des deux groupes comporte des anomalies : au Québec, moins de 1 % des employés sont anglophones. En Ontario, à l'exception du siège social, c'est exactement l'inverse : 1 % de Francophones. Au Nouveau-Brunswick, la proportion des Francophones atteint 13 % ; dans le reste du pays, ils sont pratiquement inexistant. Le Service a jusqu'ici concentré ses efforts sur la situation au siège ; il va lui falloir maintenant remédier aux déséquilibres existant ailleurs, en particulier en Ontario, dans le Québec et au Nouveau-Brunswick.

Nous avons reçu cette année onze plaintes contre le Service correctionnel du Canada. Elles avaient trait au manque de services offerts aux détenus, à la dotation de postes bilingues, à l'identification linguistique des postes et aux renseignements disponibles lors d'une exposition. Le Service a collaboré sans réticence à leur règlement.

Société canadienne des Postes

Postes Canada est devenu en octobre dernier une société de la Couronne. Il serait prématuré de prédire les répercussions de cette réorganisation sur la réforme linguistique, mais nous souhaitons, quant à nous, une amélioration substantielle en la matière, les résultats de l'organisme ayant été dans le passé loin d'être glorieux.

Compte tenu des milliers de contacts qu'ont les Postes tous les jours avec leur clientèle, nous avons reçu relativement peu de plaintes (135) cette année, mais il est bien évident que nous pourrions faire état de centaines de réclamations supplémentaires si tous les mécontents nous contactaient. Quelques-uns des dossiers retenus méritent certainement que l'on s'y penche de plus près. Il y a encore eu, par exemple, des cas où du courrier n'a pas été acheminé parce que l'adresse était en français !

Le gros point noir, c'est l'indifférence apparente que professent quelques cadres régionaux et de district à l'égard de la réforme linguistique. Comment expliquer autrement qu'en Colombie-Britannique un seul des 7 000 employés de la Société occupe un poste bilingue, ou que, au Manitoba, seulement 30 des 2 286 postes soient désignés bilingues ? De plus, malgré quelques contacts avec les groupes minoritaires de langues officielles, après nos invitations répétées et pressantes, la plupart de ces réunions n'ont pas encore produit d'amélioration notable du service aux groupes en cause.

Si la Direction de la commercialisation des produits de détail qui supervise le côté service de la réforme linguistique est fort bien disposée, la très grande autonomie

mandations de notre vérification de 1977. Le Sénat s'est montré lent et quelque peu réticent dans le règlement de ces plaintes.

Service correctionnel

Le Service correctionnel du Canada compte environ 10 000 employés répartis dans tout le Canada. Ses 58 établissements correctionnels sont administrés à partir de bureaux régionaux établis à Montréal, Laval, Kingston, Saskatoon, Vancouver, sous l'autorité du siège social installé dans la Région de la capitale nationale.

Il reste encore au Service à se corriger dans divers domaines pour bien se placer en matière de langues officielles. Vieille maintenant de deux ans, sa politique à l'égard n'est pas encore uniformément appliquée dans l'ensemble de l'organisme. Bien que la diversité des établissements en cause et la fluctuation de la population carcérale soient pour beaucoup dans cette situation, il semblerait que bon nombre de responsables ne prennent pas vraiment au sérieux la réforme linguistique. Certaines étapes ont cependant été franchies en 1981 : les cadres supérieurs sont dits d'accord pour que soit élargi le programme des langues officielles ; les progrès des établissements dans l'application de la politique des langues officielles ont fait l'objet d'une enquête ; on a également nommé un directeur du programme linguistique.

Les services offerts aux détenus et à leurs familles le sont en général dans les deux langues partout au Québec. Nous suivrons de près les efforts faits dans ce tout en respectant les droits linguistiques des détenus qui pourraient être envoyés dans des régions où ils seraient minoritaires. Dans les quatre autres régions, hélas ! même des services aussi essentiels que ceux de libération conditionnelle de santé (y compris psychiatrie et psychologie), de classification et d'aumône sont très inégaux en ce qui concerne les détenus francophones et ne sont pratiquement jamais offerts spontanément. Le Service devrait prendre immédiatement les mesures nécessaires pour pallier ces lacunes. Bon nombre de directeurs ne sont pas pleinement informés de leurs obligations d'offrir des services dans deux langues officielles et de leur responsabilité à cet égard. Certains ont fait alléguer tendance à considérer comme un facteur de troubles tout détenu insistant pour obtenir des services dans sa langue d'élection.

L'organisme se doit d'accroître ses capacités linguistiques. Il ne compte actuellement que 1 225 postes bilingues dotés, et bien que 91 % de leurs titulaires répondent aux exigences prescrites, ils ne représentent que 12 % de l'effectif total. Parmi les postes en question, 45 % n'exigent en outre que le niveau minimum en ce qui concerne l'anglais parlé et 42 % le français. Dans le cas des très rares postes nécessitant une compétence manifeste en langue parlée, l'accent est même mis davantage sur l'anglais que sur le français.

Cette année a vu la distribution d'une brochure sur les droits et obligations des employés en matière de langues officielles. L'utilisation du français au siège social

Si la Chambre des communes s'est améliorée à tous égards dans le domaine du bilinguisme en 1981, nous sommes au regret de constater que le Sénat, lui, tire de l'arrière. Il ne possède pas encore de politique sur les langues officielles et n'a consenti qu'un timide effort pour corriger les principales déficiences signalées dans notre vérification de 1977. Par ailleurs, on attend toujours sa réponse à une recommandation faite en juillet dernier par le Comité mixte spécial sur les langues officielles. Qu'un organisme national si important semble afficher une telle indifférence face à une loi du Parlement qu'il a lui-même approuvée il y a une douzaine d'années marque d'une tache déplorable le tableau de la réforme linguistique fédérale.

Nous avons recommandé en vain qu'il rassemble les données sur les compétences linguistiques de son personnel. Au mieux, on nous a remis des évaluations selon lesquelles la répartition entre Francophones et Anglophones serait comparable, et la majorité des constables et des employés de secrétariat au service des sénateurs francophones seraient bilingues. On n'a même pas essayé d'identifier les postes qui exigent la connaissance des deux langues officielles. En outre, il n'existe apparemment aucune politique linguistique en matière d'embauche, bien qu'on semble accorder la préférence aux candidats bilingues pour combler certains postes. Les postulants ont le choix de la langue d'entrevue, mais il serait bon que le Sénat veille à ce que les jurys de sélection comprennent un nombre suffisant de membres bilingues pour assurer que les préférences des candidats soient toujours respectées.

Nous émettons également certaines doutes quant aux aptitudes de bon nombre des cadres supérieurs à communiquer en français avec leurs employés. Toutefois, cette situation pourrait s'améliorer quelque peu par l'enseignement du français et la nomination suggérée d'un légiste adjoind bilingue. Du côté positif, il est mainte-nant d'usage courant d'émettre les avis et directives ainsi que la documentation dans les deux langues officielles; on s'efforce aussi de recruter des agents bilingues pour la Direction des comités afin d'assurer des services bilingues aux membres et aux témoins.

Bien que cette direction affirme que les témoins peuvent utiliser l'une ou l'autre langue et que la traduction et l'interprétation simultanée sont disponibles, nous avons reçu une plainte à cet égard. En effet, lors d'une audience, le manque d'équipement pour l'interprétation simultanée a contraint les témoins francopho-nes à utiliser l'anglais pour se faire comprendre. Par ailleurs, deux autres plaintes avaient trait à la distribution de documents de travail unilingues à des réunions du comité. Les membres du personnel ont expliqué que cela avait été le fruit de l'inattention et ont admis avoir ainsi dérogé à leurs propres lignes directrices.

Le Sénat a fait l'objet de six plaintes cette année. En plus des trois précitées, une concernait l'habitude qu'a le Sénat de ne pas exiger comme condition de nomination que les candidats aux postes de greffier de comité soient linguistique-ment compétents. La dernière plainte déplorait la piètre qualité du français d'un avis de réunion publique d'un comité du Sénat paru dans un journal. La plupart de ces plaintes auraient pu être évitées si l'on avait voulu tenir compte des recom-

même à Ottawa et à Montréal, où la capacité bilingue est théoriquement suffisante. Nous nous sommes penchés sur le problème dans notre évaluation de 1980, mais jusqu'ici le ministère a ignoré nos suggestions.

L'absence de capacité bilingue de la part des juges de la Cour de la citoyenneté est un grave handicap que nous avons déjà souvent évoqué avec les autorités ministérielles. Nous nous félicitons donc de ce qu'il ait maintenant organisé une « banque » de juges bilingues disponibles selon les besoins. Nous suivrons de près cette initiative pour voir si elle apporte les améliorations requises dans ce domaine capital.

Il est un secteur où les choses en sont restées au même point que l'année dernière et nous le déplorons : le ministère n'a, en effet, rien fait pour que les groupes minoritaires, les associations volontaires et les groupes philantropiques qui reçoivent une aide financière offrent leurs services dans les deux langues officielles. En 1981, le Conditionnement physique et le sport amateur, ancienne direction du ministère du Travail, a été de nouveau rattaché au Secréariat d'État. Cette direction finance des organismes nationaux bénévoles de sport, mais n'a pas encore exercé le moindre contrôle efficace sur les aspects linguistiques de ces services dispensés par lesdits organismes. Il est grand temps que le ministère prenne ses responsabilités plus au sérieux.

Sans compter le Bureau des traductions, le ministère comprend 56 % d'Anglophones contre 44 % de Francophones. Les premiers sont donc légèrement sous-représentés dans l'ensemble, mais, par contre, surreprésentés dans les catégories « techniques » et « scientifiques et spécialistes » : les Francophones leur côté l'emportent à la haute direction et dans le soutien administratif. Cependant, il faut aussi aux yeux de certains des programmes ministériels faudrait des mesures pour y remédier et pour obtenir une participation globale plus raisonnable des deux groupes linguistiques.

Le Bureau des traductions est un cas à part vu la nature de sa mission. Il compte une proportion très élevée de Francophones (84 %), ce qui s'explique évidemment qu'en gros 80 % des traductions se font de l'anglais au français.

Comme l'année dernière, la plupart des employés du ministère peuvent communiquer avec leurs supérieurs dans la langue officielle de leur choix. Les services centraux et du personnel existent dans les deux langues. Il reste pourtant un très grand nombre de réunions des cadres intermédiaires se font encore principalement en anglais. Certains documents d'orientation et de recherches ne sont pas systématiquement traduits en français.

Le ministère a fait l'objet de 21 plaintes en 1981. Trois concernaient un accès à l'information, un accès à l'anglais à Ottawa et à Montréal, deux autres avaient trait au même service, en anglais seulement cette fois, à Hamilton. Trois étaient liées à la publicité ministérielle parue dans des quotidiens anglophones à Regina et Welland, mais absente des hebdomadaires francophones de ces villes. Les autres plaintes touchaient des problèmes mineurs de langue de service. Le ministère bien collaboré au règlement de ces cas.

français et en anglais, portent sur la page de garde une mention indiquant qu'il existe une version dans l'autre langue officielle.

Le ministère compte 163 employés, tous dans la Région de la capitale nationale, dont 111 bilingues. Vu la représentation francophone insuffisante dans certaines catégories, il a formé un comité chargé d'analyser les cas de dotation, de s'assurer que les candidats francophones sont pris en compte et de sensibiliser les gestionnaires au déséquilibre qui persiste entre les deux groupes linguistiques aux échelons intermédiaire et supérieur. Ces activités semblent avoir été couronnées de succès, dans la mesure où la participation francophone est passée de 33 à 39 % en 1981 et où le pourcentage de Francophones chez les agents a augmenté de 22 à 28 %. Par contre, nous constatons qu'aucun des dix employés de la catégorie, « scientifiques et spécialistes » n'est francophone, mais il faut préciser, en toute justice, qu'il n'y a eu aucune rotation du personnel de cette catégorie depuis plus de deux ans. Le ministère n'en devrait pas moins redoubler d'efforts pour développer la participation des Francophones dans cette catégorie, et celle des Anglophones dans le soutien administratif.

Même si le français langue de travail a gagné du terrain en 1981, le ministère devra continuer à inciter ses employés à l'utiliser dans l'exécution quotidienne de leurs tâches. D'après un sondage ministériel, le taux d'utilisation du français a augmenté d'environ 10 % depuis l'année dernière et se situe maintenant à 45 % pour les Francophones et 20 % pour les Anglophones. Sciences et Technologies a obtenu ces résultats grâce à des efforts soutenus et à des mesures comme celles qui consistent à informer tout nouvel employé qu'il peut travailler dans la langue de son choix, à encourager le bilinguisme « réceptif » dans les réunions et à s'assurer que les documents de travail sont disponibles dans les deux langues officielles.

Aucune plainte fondée n'a été déposée contre le ministère en 1981.

Secrétariat d'État

L'année dernière, nous avons qualifié de « généralement satisfaisante » la situation linguistique qui règne au Secrétariat d'État, non sans signaler un certain nombre de points faibles nécessitant une amélioration. Un an plus tard, nous constatons que le ministère s'est largement reposé sur ses lauriers. Les secteurs qui marchaient bien poursuivent sur leur lancée mais, à quelques exceptions près, il n'y a pas eu grand-chose de concret pour remédier aux lacunes relevées. C'est d'autant plus regrettable qu'avec un peu de bonne volonté, l'intéressant programme ministériel des langues officielles aurait pu devenir excellent.

Soixante pour cent des 1142 employés (indépendamment de l'effectif du Bureau des traductions) occupent des postes bilingues, dont 88 % répondent aux critères linguistiques prescrits. Le ministère peut donc généralement offrir des services dans les deux langues officielles, particulièrement là où il y a une forte demande comme c'est le cas pour la Région de la capitale nationale, Montréal et Moncton. Ailleurs, des agents doivent parfois compter sur l'aide de collègues bilingues pour servir la clientèle en français. L'accueil téléphonique est encore parfois déficient,

occasionnellement un public de langue minoritaire; dans ce dernier cas, les intéressés s'adressent directement par téléphone à un employé bilingue. Par ailleurs, la documentation est partout bilingue. Même si nous ne sommes pas de chauds partisans des « expédients téléphoniques », il se pourrait bien qu'ils soient à court terme l'unique solution dans certaines régions. Cette réserve étant faite, on peut penser qu'une application judicieuse de ces normes portera remède aux difficultés que nous avons signalées, notamment dans le sud de l'Ontario.

Pour la langue de travail, les employés de la Direction générale des services sociaux ont constitué un comité d'Anglophones et de Francophones afin de déterminer pourquoi le français n'était pas davantage utilisé et de suggérer des moyens d'améliorer la situation. Cette initiative a abouti à la mise en place, avec l'aide de la Commission de la Fonction publique, d'un programme de formation conçu pour aider les Anglophones à perfectionner leur compréhension du français. Ce mode d'attaque intéressant d'un problème difficile, qui fera l'objet d'une évaluation au début de 1982, est examiné en détail à la partie II du présent rapport.

Le ministère a également lancé ce qui semble être un programme bien pensé de rectification des déséquilibres de la participation entre Anglophones et Francophones. Toutes les composantes, à l'administration centrale comme dans les régions, se sont vu fixer des objectifs fondés sur la proportion de minoritaires de langues officielles dans la population. En ce qui concerne le recrutement de scientifiques francophones, le ministère étudie actuellement les taux de renouvellement du personnel et les prévisions de départs à la retraite au cours des cinq prochaines années. Cela fait, les universités francophones seront informées des vacances à venir, ce qui leur permettra d'orienter des candidats potentiels vers les spécialités en question. Nous suivrons de près l'évolution de la situation, cette démarche pouvant peut-être, si elle s'avère fructueuse, s'appliquer à d'autres institutions ayant des problèmes similaires.

Le ministère a réglé 28 des 33 plaintes de 1981 et 17 de 1980. Elles portaient essentiellement sur l'unilinguisme anglais des téléphonistes ou la correspondance anglaise adressée à des Francophones. La collaboration du ministère a, comme d'habitude, été très bonne.

Sciences et Technologie

Parmi les organismes à vocation scientifique, le ministère d'État chargé des Sciences et de la Technologie est l'un des chefs de file en matière de langues officielles. Ces dernières années, il a établi et mis au point une infrastructure linguistique, ainsi que des principes directeurs et des contrôles, qui lui ont permis de faire des progrès importants vers la réalisation de la plupart de ses objectifs en langues officielles. Exception faite de quelques antécédents qu'il s'agit de corriger, le ministère offre ses services dans les deux langues à l'administration fédérale, aux universités, aux centres de recherches et aux gouvernements provinciaux. Les nouvelles publications du ministère, qui sont diffusées séparément en

ment anglophones. En sens inverse, les Anglophones sont sous-représentés au Québec (61 seulement, 4,8 %, dans la région de Montréal). Les Francophones et représentent 21 % de la catégorie « haute direction », 24 % des « scientifiques et spécialistes », et 22 % de la catégorie « administration et service extérieur ». Il est probable que des efforts de recrutement déterminés permettraient de normaliser davantage ces proportions.

Nous avons reçu 44 plaintes contre le ministère en 1981, alors qu'il y en avait eu 29 en 1980. Elles avaient presque toutes trait à de la correspondance adressée dans l'autre langue ou aux déficiences linguistiques des services téléphoniques. Le ministère a en général donné une suite rapide et satisfaisante à ces griefs.

Santé nationale et Bien-être social

Le ministère de la Santé nationale et du Bien-être social compte plus de 8 000 employés dont 3 000 dans la Région de la capitale nationale. Les autres œuvrent dans tout le pays — plus de 600 dans le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest — et dans 21 bureaux à l'étranger.

Notre récente vérification a révélé que le ministère va relativement bien en ce qui concerne les services au public, mais n'a pas encore suivi la sérieuse cure dont il a besoin en matière de langue de travail et de participation. Côté services au public, comme l'a signalé le sous-ministre au Comité mixte spécial sur les langues officielles, il reste beaucoup à faire dans les régions essentiellement unilingues du pays. Par ailleurs, la représentation des Francophones est particulièrement basse dans la catégorie « scientifiques et spécialistes ».

Sur un effectif de 8 056 personnes, 31 % occupent des postes bilingues ou 77 % des titulaires satisfont aux exigences voulues. Ces chiffres peuvent sembler un peu faibles, mais il ne faut pas oublier que l'anglais constitue la première langue officielle d'une partie importante de la clientèle du ministère, en particulier les Autochtones et autres habitants des Territoires. L'anglais reste également de loin la langue de travail principale à l'administration centrale, même dans les directions où la proportion de Francophones est relativement élevée ; dans ces dernières, le français est du reste pratiquement inexistant. Il est rare que l'on utilise les deux langues dans les bureaux régionaux, mis à part quelques cas dans l'Ontario et le Nouveau-Brunswick.

La participation d'ensemble des Francophones est de 21,4 %. Ils représentent 14 % des 1 766 scientifiques, et à peine 10 % des 818 employés de la catégorie « exploitation ».

Ayant décidé que toute demande de service formulée dans la langue seconde serait considérée comme « importante », le ministère a institué des normes à cet égard pour tous les bureaux de Sécurité du revenu à partir des résultats d'une enquête sur les préférences linguistiques du public. Les quatre normes retenues vont des services égaux et complets où tous les postes sont bilingues à des services particuliers sur demande dans les régions unilingues ayant à servir

wick sont unilingues, et cinq des six cadres en poste dans le nord de l'Ontario n'ont pas une connaissance suffisante de leur langue seconde. Étant donné ce tableau peu reluisant, le ministère devrait envisager des mesures extraordinaires pour raffermir la situation du français langue de travail.

Le bilan des plaintes est plus élevé cette année, les Douanes ayant fait l'objet de 45 plaintes contre 25 l'an dernier. La majeure partie portait sur l'absence de service ou d'affichage en français aux aéroports et dans les postes frontaliers, est une question particulièrement délicate, celle de la signalisation aux abords de plusieurs ponts internationaux exploités par des entreprises privées qui refusent au ministère l'autorisation d'installer des panneaux bilingues. Il y a également une légère augmentation des plaintes portant sur la langue de travail. On y déplorait entre autres choses, les vices qui entachent l'identification linguistique de certains postes, l'absence de documents en français et la faiblesse de la représentation francophone dans divers secteurs. La collaboration du ministère au règlement de ces plaintes a été très satisfaisante.

Revenu (impôt)

Que ce soit pour le contribuable ou pour les employés, avril est un mois très difficile avec les quelque 15 millions de déclarations d'impôt « personnalisées » qui prennent le chemin des bureaux du ministère du Revenu (impôt). Heureusement, sauf de rares exceptions, les 15 000 fonctionnaires sont prêts et d'attaque pour s'occuper des contribuables dans leur langue d'élection. Relevons cependant la mise en œuvre d'un programme majeur de décentralisation qui pourrait avoir de graves répercussions sur le rendement linguistique futur.

Tout le traitement, jusqu'ici centralisé à Ottawa, se fait désormais dans des centres régionaux où n'existent pas toujours des ressources linguistiques satisfaisantes. C'est ainsi qu'à l'exception de l'ouest du Québec, dont les déclarations de revenus vont en Ontario, les feuilles d'impôts des Québécois sont expédiées à Shawinigan et à Jonquière, celles des provinces de l'Atlantique aboutissant à Saint-Jean (T.-N.). Ces pérégrinations ont provoqué un certain nombre de difficultés et donné lieu à quelques plaintes concernant l'impossibilité de certains bureaux de district de servir convenablement en français le public francophone, en particulier à Saint-Jean (N.-B.), Ottawa, Sudbury et Regina.

Le ministère fournit d'habitude à son personnel les documents de travail dans les deux langues officielles, mais ne peut pas toujours garantir l'encadrement dans les deux langues comme il le devrait dans les régions bilingues telles la Région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick et le nord de l'Ontario où l'anglais reste la principale langue de travail. La vérification que nous effectuons actuellement devrait lui permettre de rectifier le tir à cet égard et de formuler des solutions plus courtes et à long termes.

La représentation des Francophones s'est établie à 25,3 %, soit une diminution de 1,6 % par rapport à 1980. Satisfaisante dans le nord de l'Ontario (22,3 %), elle est trop faible au Nouveau-Brunswick (18,2 %) et dans les provinces essentielles

souvent une connaissance très insuffisante du français. Nous aimerions bien pouvoir dire l'an prochain que cette situation a été régularisée.

À part cela, Francophones et Anglophones, bien représentés, travaillent dans leur langue. Il y a pourtant une exception à la règle, le Service de génie une composante du siège social qui a fait l'objet d'une vérification linguistique en 1981 et ou nous avons découvert un certain nombre de problèmes ayant trait à la langue de travail des Francophones (supervision, réunions) et aux services fournis aux autres secteurs de la Société (communications écrites et orales majoritairement en anglais).

Nous avons reçu 21 plaintes contre la Société en 1981, touchant des sujets divers (réception téléphonique, notes de service, enseignes, absence de services radio et télévision en français). Cette année encore, la Société a été fort lente à traiter ces cas et il faut souhaiter qu'elle parvienne à régler sous peu ces agaçants problèmes de réception téléphonique et de service dans les terrains de stationnement.

Revenu national (Douanes et Accise)

Comme le savent bien tous nos pauvres Gulliver, une légion de douaniers montent la garde le long de notre frontière ouverte, théoriquement dans les deux langues officielles. Dans les faits cependant, le ministère du Revenu n'offre pas toujours spontanément des services bilingues, même dans les gros postes douaniers et aéroports internationaux. Dans nombre de localités où la demande est jugée moins importante, il doit encore s'appuyer sur des systèmes boiteux, tels que des renvois téléphoniques, pour offrir un service en français.

En toute équité, il faut signaler divers progrès. Trois mille postes (30,6 %) sont désignés bilingues et le pourcentage des titulaires qui satisfont à leurs exigences linguistiques s'élève maintenant à 90 %. De plus, les programmes ministériels d'information destinés aux employés, ainsi que les cours de formation et d'orientation donnés aux agents de douanes, soulignent les obligations linguistiques du ministère.

À Douanes et Accise, la participation globale des Francophones est de 25,3 %, mais elle est nettement insuffisante à la haute direction (8,7 %) et aux échelons supérieurs des groupes d'emploi tels que les Services administratifs. Gestion des finances, Gestion du personnel et Administration des programmes où elle n'atteint que 15 % en moyenne. Si le ministère s'est employé à corriger cette situation, il lui reste encore bien du chemin à parcourir. Notons, par ailleurs, que la participation anglophone au Québec ne dépasse pas 6 % et qu'il y a également du travail à faire de ce côté.

Quoique les manuels et autres documents de travail soient normalement disponibles dans les deux langues officielles, bon nombre de textes à diffusion plus limitée n'existent qu'en anglais, ce qui n'a rien de surprenant quand on sait que 23,4 % des postes d'encadrement bilingues sont occupés par des unilingues. Plus de 30 % des superviseurs de la Région de la capitale nationale et du Nouveau-Brunswick

Bien que Pétro-Canada soit un nom hybride, on doit mettre un accent aigu sur le « e » en français. De plus, comme nous le mentionnons ailleurs dans ce rapport, il est d'usage au Canada de mettre les accents sur les minuscules et les majuscules. C'est une question mineure, mais d'une importance symbolique. Pétro-Canada trouverait peut-être utile d'étudier ce que d'autres sociétés de la Couronne ont fait pour concevoir un symbole vraiment bilingue et respectueux des sensibilités de tous leurs clients canadiens.

Pétro-Canada n'a pas encore intégré les langues officielles dans sa planification et ses efforts en ce sens n'ont pas été soutenus. Son présent souci de commercialisation, bien qu'on le comprenne, a eu tendance à masquer d'autres questions importantes. La société doit prendre les dispositions nécessaires afin de garantir la possibilité, pour ses employés francophones du Québec, de discuter en français des questions essentielles avec le siège social à Calgary. Elle doit également veiller à ce que les deux groupes linguistiques soient encouragés à participer à toutes les étapes de ses activités.

Pétro-Canada a fait l'objet de 19 plaintes en 1981. Elles avaient trait à divers aspects de la commercialisation : symbole social unilingue, affichage dans une seule langue, manque perpétuel de formulaires et brochures en français dans les postes d'essence, diffusion de publicité unilingue aux consommateurs de Montréal et absence d'annonces de Pétro-Canada dans les journaux desservant les collectivités francophones de l'Ouest. Dans la plupart des cas, la société a mis des mois à répondre à nos demandes d'explication, mais sa collaboration s'est améliorée au cours des dernières semaines de l'année.

Radio-Canada

La Société Radio-Canada joue un rôle unique en faveur des deux langues officielles, tant par les services qu'elle fournit aux foyers canadiens que par les possibilités qu'elle offre aux artistes et à ses employés, francophones et anglophones, de travailler dans leur langue.

La proportion de Canadiens en mesure de capter Radio-Canada dans la langue de leur choix ne cesse de s'accroître et la Société fournit ses services essentiels au public de façon satisfaisante.

Le nombre d'employés s'élève à près de 12 000, dont environ 30 % occupent des postes bilingues. Le pourcentage des titulaires qui répondent aux exigences linguistiques de leur poste n'est cependant que de 58 %.

L'existence de deux réseaux distincts chargés de la production des émissions françaises et anglaises pourrait sembler garantir de saines habitudes concernant la langue de travail. Or, si c'est vrai pour la grande majorité des cas, nous devons déplorer pour la quatrième année consécutive que certaines émissions françaises produites par nécessité en « anglais ». La raison en est que, à l'exception des centres du Québec et d'Ottawa, lorsque la Division des services anglais partage ses installations avec les services français, le personnel technique a bien

Francophones. Tous ces plans et ces structures nouvelles sont de bon augure pourvu que Pêches et Océans persévère dans la bonne voie.

En 1981, le ministère a fait l'objet de 11 plaintes, toutes portant sur la langue de service. Les délais de règlement semblent attribuable à la lenteur bureaucratique de certaines régions qui ont de la difficulté à comprendre les impératifs de la réforme linguistique.

Péto-Canada

Pendant le premier lustre de son existence, Péto-Canada s'est surtout occupée de production pétrolière et d'exploration et ses contacts avec le grand public ont été clairsemés. Quand, en 1980, elle a acheté quelque 400 postes d'essence dans l'ouest du Canada appartenant à la Pacific Petroleum et qu'elle y a arboré son symbole social, sa visibilité s'est soudainement accrue. En devenant propriétaire de Pétrofin Canada Inc. l'année suivante (y compris 1 000 postes d'essence dans l'est du Canada), elle a, en matière linguistique, franchi le Rubicon.

Les acquisitions de la compagnie ayant été financées par tous les contribuables canadiens, elle se doit, en tant que société de la Couronne présente partout au pays, de montrer au public qu'elle est un organisme bilingue. Jusqu'ici, cela n'est pas clair. Nous attendons toujours un plan linguistique officiel détaillé, lequel, nous dit-on, est en cours d'élaboration. Nous escomptons que la compagnie saura montrer en 1982 qu'elle est prête à effectuer les changements qui s'imposent.

La Loi sur les langues officielles exige que les organismes fédéraux dispensent les services au public dans les deux langues officielles : à leur siège social, dans la Région de la capitale nationale, et partout où la demande de la population ou des voyageurs le justifie. Les postes d'essence de Péto-Canada sont donc soumis aux exigences de cette Loi. Même lorsque les services sont assurés par licence ou par contrat, une clause devrait exiger que les services soient offerts dans les deux langues officielles partout où cela est nécessaire.

Dans la même veine, nous nous attendons à ce que les affiches et les services courants soient bilingues dans les postes qui font affaire régulièrement avec des gens des deux groupes linguistiques ou avec des voyageurs utilisant la route transcanadienne ou d'autres autoroutes. Jusqu'à présent, il semble que tous les postes d'essence à l'ouest de Thunder Bay affichent en anglais seulement, alors que ceux du Québec ne le font qu'en français. En Ontario et dans les Maritimes, quelques postes ont des affiches bilingues. Mais un fait étrange se produit dans la Région de la capitale nationale : le côté québécois affiche en français seulement, alors que l'affichage dans nombre de stations est bilingue du côté ontarien.

Faisons remarquer à son crédit que Péto-Canada a commencé à faire paraître sa publicité en anglais et en français dans les journaux du pays. Ses dépliantes promotionnels sont maintenant imprimés dans les deux langues et elle espère pouvoir offrir à tous ses clients, au début de 1982, des services de crédit et de facturation dans leur langue.

À sa première assignation comme témoin au Comité mixte en avril, le ministère s'était vu reprocher d'avoir mis l'accent sur ses structures administratives au détriment de la qualité des services en français. À la suite de leurs doléances, notre Bureau a mené une étude approfondie dans la région. Cette vérification linguistique a confirmé une situation assez lamentable. Aussi avons-nous avancé des recommandations qui sont pour la plupart en voie de mise en œuvre dans le cadre d'une restructuration des services.

Le ministère dispose pour l'ensemble du pays de 799 postes bilingues (12,9 % du total), dont 638 sont occupés par des titulaires linguistiquement qualifiés. Cette faible capacité linguistique ne permet pas à Pêches et Océans d'assurer un service adéquat en langue française, en particulier dans l'est du pays. Il a donc décidé de repenser ses structures et de créer une « région du Golfe » dans laquelle se retrouve la quasi-totalité des pêcheurs francophones des cinq provinces de l'Est. Le regroupement des effectifs bilingues sensibilisera davantage, espérons-le, le ministère à la question des langues officielles. Il compte aussi utiliser cette nouvelle région comme plaque tournante pour le recrutement, le perfectionnement et l'avancement des Francophones chez lui.

En quête d'une solution en vue d'intégrer les langues officielles à ses activités, le ministère entend faire participer ses gestionnaires à la planification du programme des langues officielles. Ils seront secondés par une dizaine de coordonnateurs spécialement affectés à cette fin, et seront responsables de sa mise en œuvre. D'autre part, le ministère compte informer son public des possibilités de services dans les deux langues officielles, puis entamer le dialogue avec les communautés francophones minoritaires. Parallèlement à la politique sur les publications d'intérêt général dont il s'est doté en 1981, il devra aussi en fixer une en ce qui a trait aux publications scientifiques et techniques, pour lesquelles les versions françaises sont plutôt rares en ce moment.

Pêches et Océans a un effectif total de 6 218, composé de 5 640 Anglophones (90,7 %) et de 578 Francophones (9,3 %). L'on conçoit facilement les répercussions d'un tel déséquilibre sur la langue de service, mais la langue de travail en pâtit encore davantage. D'ailleurs, cette sous-représentation des Francophones se répercute sur les catégories déterminantes dans un ministère à vocation scientifique : 4,7 % chez les gestionnaires, 6,6 % chez les scientifiques et spécialistes, et 9 % dans la catégorie « techniciens ». Il n'y a qu'au Québec, et dans une moindre mesure au Nouveau-Brunswick, où le personnel francophone compte pour 24,9 % de l'effectif, que la langue française sert au travail. Mais les communications avec l'administration centrale se font en anglais et les services centraux et du personnel ne sont pas toujours disponibles en français.

Le ministère semble vouloir accentuer son recrutement de Francophones en intensifiant ses campagnes auprès des maisons d'enseignement de langue française. En 1981, son pourcentage d'employés francophones est passé de 7,7 à 9,3 %. Et parmi les 756 étudiants embauchés pour la saison estivale, il y avait 192

Office national du film

L'Office national du film a maintenu en 1981 la très bonne position qu'il a traditionnellement occupée en matière de langues officielles. Il faut y voir de toute évidence la marque d'un engagement constant de la haute direction à appliquer un programme linguistique qui est réexaminé régulièrement et auquel tous les cadres participent activement.

Le mandat de l'Office est de produire des films dans les deux langues officielles, et il s'en acquitte grâce à des services de production cinématographiques anglais et français distincts. Que ses 1 017 employés se répartissent pour moitié entre Anglophones et Francophones semble donc raisonnable. On retrouve d'ailleurs ces mêmes proportions dans la plupart des catégories d'emploi, sauf dans le soutien administratif qui se compose à 63 % de Francophones.

Dans tout le pays, aux bureaux de l'O.N.F., l'accueil téléphonique se fait généralement dans les deux langues officielles et le service est offert en français aussi bien qu'en anglais dans chacun de ses 30 centres de distribution. Les communications écrites se font dans la langue du client, et les publications sont bilingues. De plus, l'Office continue à accorder une attention toute particulière aux groupes minoritaires des deux langues officielles dans les diverses régions du pays et s'efforce de mieux connaître leurs besoins propres.

Au siège de Montréal ainsi qu'aux bureaux régionaux d'Ottawa et de Moncton, les employés peuvent s'exprimer librement dans la langue de leur choix. Ailleurs au Québec, le français est la langue normale de travail, l'anglais étant utilisé dans les autres provinces. À l'exception de quelques documents établis par des fournisseurs, tous les manuels sont publiés dans les deux langues. Afin d'améliorer un climat linguistique déjà excellent, l'O.N.F. a entrepris une étude pour déterminer le degré de satisfaction des employés en ce qui a trait à l'usage de la langue officielle préférée dans le milieu de travail.

Cette année, deux plaintes fondées ont été déposées contre l'O.N.F. Une concernant une réponse téléphonique unilingue anglaise à Hamilton et l'autre portait sur le manque de films anglais dans l'une des régions. Les deux cas ont pu être réglés de façon satisfaisante.

Pêches et Océans

Depuis qu'il a acquis une identité distincte en tant que ministère, Pêches et Océans a connu beaucoup de déboires sur le plan des langues officielles. Mais à en juger par les déclarations de ses dirigeants devant le Comité mixte spécial sur les langues officielles à l'automne de 1981, ce ministère est peut-être arrivé à un tournant dans le domaine qui nous concerne. Il ne lui sera pas facile toutefois de remonter la pente en raison de trois contraintes majeures : la décentralisation de ses services, la nature scientifique et technique de son travail et la très faible participation des Francophones à ses activités.

L'unilinguisme anglophone des services téléphoniques et de la publicité. Contrairement à l'an passé, la société n'a mis aucun empressement à régler ces plaintes.

Office national de l'énergie

Aux termes de la Loi sur l'Office national de l'énergie, l'Office a deux rôles principaux : régir des activités directement liées au pétrole, au gaz et à l'électricité et conseiller le gouvernement sur toutes les questions ayant trait à la mise en valeur et à l'emploi des richesses énergétiques. Quoiqu'il serve généralement la clientèle dans les deux langues officielles, il n'a pas fait grand progrès vis-à-vis le français langue de travail.

L'Office emploie 352 personnes, dont 109 sont bilingues. Même si ces derniers n'ont pas, pour la plupart, une connaissance très approfondie du français, l'organisme semble n'avoir guère de difficultés à fournir, le cas échéant, des services dans cette langue. Il a d'ailleurs assez peu de contacts avec le grand public, sa clientèle consistant surtout en sociétés d'énergie dont les représentants préfèrent généralement employer l'anglais. Les audiences sont annoncées dans les presses anglophone et francophone, et l'interprétation simultanée est offerte en cas de besoin. Les décisions sont ensuite publiées dans les deux langues officielles.

En 1981, la représentation francophone a augmenté de deux points, passant à 14 %. Trois des neuf membres de l'Office même sont francophones. Toutefois les Anglophones dominent nettement dans la catégorie « scientifiques et spécialistes » (135 sur 144 agents, soit 93 %). L'Office s'est donné énormément de mal pour recruter des Francophones, en se rendant sur les campus, en participant au congrès scientifiques francophones, en employant des étudiants du système coopératif (sessions alternées travail-études) de l'Université de Sherbrooke, et en faisant de la publicité dans les revues professionnelles de langue française et en faisant appel aux organismes de placement du Québec. Même si ces efforts méritoires n'ont pas porté les fruits escomptés en 1981, souhaitons que l'Office persévère dans cette voie puisqu'il y a peu de chances que le français soit largement utilisé tant que plus de Francophones n'auront pas rejoint les rangs de l'Office.

Celui-ci a mis sur pied quelques-uns des mécanismes de surveillance et de contrôle que nous avons réclamés dans le Rapport de 1980 et où nous insistions sur la nécessité de relever les exigences linguistiques et d'améliorer les modalités de dotation. À l'heure actuelle, peu de gestionnaires sont pourtant capables de superviser un travail fait en français, et la formation spécialisée interne pour les spécialistes n'existe qu'en anglais.

Les deux plaintes reçues cette année contre l'Office concernaient des listes d'admissibilité et des descriptions de tâches qui n'étaient pas disponibles en français. Toutes deux, ainsi qu'une plainte datant de 1980, ont été réglées d'un façon satisfaisante.

chiffres nous paraissent plutôt bas, car la participation des Anglophones à la Monnaie devrait normalement se rapprocher de leur représentation dans l'ensemble du Canada.

En 1981, nous avons reçu trois plaintes fondées à l'égard de la Monnaie royale. Celles-ci déplorait des accidents de parcours concernant le service au public. Elles ont été réglées de façon satisfaisante.

Musées nationaux

Les services fournis au grand public par les Musées nationaux du Canada restent en général bons sur le plan linguistique, mais il y a des lacunes en ce qui concerne la langue de travail et l'équilibre de la représentation entre Anglophones et Francophones.

Nous avons indiqué l'an dernier que la société avait diffusé une politique globale en matière de langues officielles, définissant clairement les attributions des gestionnaires et des employés. Elle avait en outre chargé sa Division de la vérification interne d'examiner la performance linguistique des musées. Ces mesures ont malheureusement abouti à fort peu de résultats concrets en 1981. Les gestionnaires n'ont pas fait grand-chose pour atteindre les objectifs fixés dans son plan linguistique ou suggérés dans notre étude de 1979. De plus, étant axée davantage sur les problèmes financiers et administratifs que linguistiques, la fonction vérification a peu servi jusqu'à présent. Toutefois, la nomination récente de coordinateurs des langues officielles dans les diverses composantes permet d'envisager des améliorations.

Sur les 1 009 employés de la société, 70 % occupent des postes bilingues dont 80 % des titulaires répondent aux exigences linguistiques. Le public est servi dans les deux langues dans les différents musées ainsi qu'à la Galerie nationale. Le personnel spécialisé éprouve pourtant encore certaines difficultés à répondre en français aux questions du public dans les domaines scientifiques ou techniques, et la production des versions françaises des publications scientifiques est une source constante de difficultés.

La langue de travail aux musées reste essentiellement l'anglais. Les raisons principales en sont la faible proportion des Francophones dans la catégorie « scientifiques et spécialistes » (10 % des 103 employés) et chez les « techniciens » (16 % des 265 titulaires), ainsi que la faible connaissance du français d'un certain nombre de gestionnaires et de superviseurs. La participation globale des Francophones s'élève à 30 %, du fait de leur forte proportion dans les catégories « soutien administratif » (38 %) et « exploitation » (46 %).

Nous avons reçu 17 plaintes contre la société en 1981. Elles portaient sur la mauvaise qualité du français des documents et des panneaux, ainsi que sur

En matière de rédaction législative, le ministère s'est efforcé de consolider son équipe de rédacteurs et de linguistes qui s'occupent de la mise au point des textes législatifs en français. En collaboration avec le Bureau du Conseil privé, il a également préparé un document sur la « filière législative », afin d'indiquer aux organismes fédéraux comment assurer des textes de projets de loi de qualité égale dans les deux langues officielles. Le ministère devra maintenant s'attaquer sans tarder à la deuxième étape du redressement de ce secteur pour que la production de textes de loi écrits directement en français soit sensiblement augmentée.

De son côté, le Centre d'information sur l'unité canadienne a aussi réalisé de grands progrès. Des directives sur le service au public ont été élaborées et le nombre de plaintes est tombé à cinq contre vingt en 1980.

Le ministère de la Justice a, lui, fait l'objet de sept plaintes pendant l'année. La plupart d'entre elles touchaient l'absence de services dans la langue appropriée, deux déploraient la nomination d'un nombre trop restreint de juges bilingues dans les tribunaux de la Saskatchewan et de l'Ontario. Quatre des plaintes demeurent en suspens à la fin de 1981.

Monnaie royale canadienne

Cette année encore, la Monnaie royale canadienne a fait bonne figure dans le domaine des langues officielles, malgré une participation anglophone trop faible à une sous-utilisation du français au travail. Parmi ses réalisations de 1981, citons ses formulaires internes, qui sont maintenant tous bilingues, et la vérification de connaissances linguistiques des guides engagés à contrat.

À peu d'exceptions près, la Monnaie offre toute la gamme de ses services au public en anglais et en français. Cependant, nous aimerions qu'elle sensibilise son personnel à la nécessité de prévenir spontanément les désirs de sa clientèle, sans que celle-ci n'ait à réclamer d'être servie dans une langue donnée. La direction devrait également s'attaquer au problème du fort pourcentage de titulaires qui ne répondent pas aux exigences linguistiques de leur poste bilingue (78 sur 189, soit 38 %).

Même si on compte 384 Francophones sur un effectif de 702 employés, c'est à peine si le français commence à être utilisé couramment. Aux échelons supérieurs les discussions se déroulent dans les deux langues officielles et les procès-verbaux sont rédigés dans la langue utilisée par les intervenants. Ailleurs, en particulier dans certains secteurs de la production, l'anglais demeure souvent la seule langue utilisée dans les communications écrites, qu'il s'agisse de rapports de production ou d'évaluation de rendement du personnel.

Le pourcentage d'Anglophones varie d'une catégorie professionnelle à une autre et va de 38 % à la haute direction à 66 % dans la catégorie « techniciens ». Ces

Justice

Le ministère de la Justice compte un peu plus de 1 200 employés dont les deux tiers sont en poste dans la Région de la capitale nationale et les autres dans neuf bureaux régionaux répartis dans l'ensemble du pays. Cette administration, qui traite principalement avec l'appareil gouvernemental, accorde une très grande priorité aux langues officielles. En 1981, elle a effectué trois vérifications internes en la matière et a chargé un groupe de cadres supérieurs de donner suite aux recommandations qui en avaient découlé. Elle a aussi réussi à augmenter la capacité bilingue de ses bureaux régionaux. L'emploi du français langue de travail constitue toujours le principal défaut de sa cuirasse.

Au cours de l'année, le ministère a pris l'initiative de rappeler à ses employés leurs droits et leurs responsabilités linguistiques. Il a également exigé de ses cadres supérieurs qu'ils se donnent des objectifs linguistiques précis et entend les rendre responsables de leur mise en œuvre.

Dans l'ensemble, le bilinguisme y a été à la hausse cette année : près de 55 % des postes sont bilingues, généralement à un niveau intermédiaire ou supérieur, 85 % des titulaires satisfaisant aux exigences prescrites. De plus, à l'exception du bureau d'Edmonton, tous les bureaux régionaux du ministère disposent maintenant de conseillers juridiques bilingues. En revanche, nous nous trouvons dans l'obligation de constater que sur les 181 personnes détachées auprès des ministères fédéraux pour assurer des services de conseil, 75 seulement peuvent manier les deux langues. C'est certes une amélioration par rapport à l'an dernier, mais le ministère devra réaffecter ses ressources bilingues afin de mieux satisfaire aux demandes de ses clients ; il s'apprêterait d'ailleurs à prendre cette initiative.

Il faut souligner ici l'heureuse initiative du ministère — initiative qui, nous l'espérons, constituera un précédent pour d'autres causes d'importance nationale — de soumettre à la Cour suprême dans les deux langues officielles les documents ayant trait au projet de révision constitutionnelle. Le ministère prend également part avec des provinces anglophones à l'établissement d'un lexique de la terminologie française de la *Common Law*.

Sur le plan de la participation, la Justice est en voie d'atteindre un équilibre enviable, les proportions d'Anglophones et de Francophones s'y situant à 70 % et 30 % respectivement. Un peu plus d'un tiers de l'effectif de la haute direction se compose de Francophones et seul, avec ses 25 %, le groupe des conseillers juridiques n'atteint pas l'objectif ministériel de 30 % de Francophones.

Cet équilibre ne se reflète malheureusement pas encore dans les communications internes où l'anglais continue de prédominer dans une large mesure, notamment aux réunions et dans la supervision. La prestation de postes bilingues ne remplit pas les conditions requises, laisse toujours à désirer. Quelques peu las de morigérer le ministère au chapitre de la langue de travail, nous osons espérer que la haute direction prendra bientôt les choses en main.

sérieux problèmes et le français est loin d'être une langue de travail viable dans plupart des secteurs. Nous signalons tout de même avec plaisir que le ministère pris des mesures positives pour améliorer la participation des Francophones qui, elles sont poursuivies, contribueront à relever sa performance linguistique globale.

L'étude interne menée par le ministère en 1981 a révélé que, dans la Région de capitale nationale, l'accueil téléphonique ne se fait dans les deux langues que pour un appel sur trois. À cette triste constatation vient s'ajouter un fait : le catalogue audiovisuel ministériel le plus récent indique que les deux tiers des présentateurs sont disponibles en anglais seulement. Comme près de la moitié des 2 561 employés occupent un poste bilingue et que 88 % d'entre eux satisfont aux exigences linguistiques, il semble bien que quelque chose d'essentiel ne va pas. Le ministère ferait bien de revoir le niveau de compétence en langue seconde exigé pour le personnel bilingue et d'examiner la répartition des employés bilingues entre ses divers services.

En dehors du Québec, la langue de travail est surtout l'anglais. Bien que la plupart des documents soient bilingues, un certain nombre d'études, de plans de commercialisation, de rapports financiers et de règlements ne sont encore envoyés aux bureaux du Québec qu'en anglais. L'encadrement bilingue est loin d'être chose acquise et l'anglais est généralement la langue des réunions. Les services administratifs et financiers et les services de traitement des textes laissent souvent l'anglais à la traîne.

La participation globale des Francophones est toujours à 21 %, mais leur sous-représentation est flagrante dans les catégories clés. Ils occupent moins de 10 % des 54 postes de la catégorie « scientifiques et spécialistes », 17 % des 1 500 postes de la catégorie « administration et service extérieur » et 18 % des 6 postes de celle de la « haute direction ».

Afin de pallier certaines de ces faiblesses, le ministère fait un sérieux effort pour recruter davantage de Francophones. Un plan a été présenté à la direction et mars, et tous les directeurs généraux se sont vus rappeler leur obligation de participer à la réalisation de cet objectif. Chaque fois qu'un poste de direction doit être comblé, on consulte les listes de la Commission de la Fonction publique, pour voir s'il y a des candidats francophones. La direction a également pris contact avec l'École des hautes études commerciales à Montréal et avec six universités francophones en vue d'attirer des candidats. Finalement, un petit nombre d'étudiants francophones engagés dans le cadre d'un programme spécial d'emploi d'été sont restés au ministère à titre permanent.

Huit plaintes ont été déposées en 1981 contre le ministère de l'Industrie et du Commerce, dont quatre contre l'Office de tourisme. Toutes concernaient la publicité, la documentation ou le service en français. Le ministère a coopéré d'un façon satisfaisante à leur règlement.

Industrie et Commerce

Le ministère de l'Industrie et du Commerce ne brille pas d'un très vif éclat au firmament linguistique. Le service bilingue offert au public est encore entaché de

Ce taux qui est resté le même depuis trois ans est nettement insuffisant, surtout si l'on sait que pas plus de 16 % des postes de policiers sont désignés bilingues. Par contre, chez les civils, 75 % des 880 postes de ce type sont occupés par des titulaires qui remplissent les conditions linguistiques voulues. De même, la G.R.C. a identifié de façon précise les détachements qui exigent un effectif bilingue, mais il est décevant de constater que dans plusieurs cas la démarche n'a rien donné, puisque 50 % seulement de ces unités sont dotées en conséquence.

Afin de mieux saisir la situation concernant la langue de travail, la Gendarmerie a fait un sondage auprès d'environ 3 000 de ses employés. Il en est ressorti qu'elle était loin d'être au bout de ses peines pour donner au français la place qui lui revient, particulièrement à l'administration centrale où près de 30 % des Franco-phones ne peuvent pas travailler dans leur langue, et où plus de 40 % d'entre eux ont un superviseur unilingue anglophone. Consciente du problème, la G.R.C. a nommé plus de bilingues aux postes d'encadrement et des services centraux; elle a aussi muté à d'autres postes des employés unilingues dans les divisions de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick.

La représentation francophone chez les civils augmente progressivement et s'établit maintenant à 20 %. Par contre, chez les policiers, elle est restée stationnaire à 13 % depuis trois ans, et il n'y a que six Francophones sur 60 chez les cadres supérieurs. Il est vrai que les opérations sont largement concentrées dans les provinces à majorité anglophone, ce qui ne facilite par le recrutement de Franco-phones. La Gendarmerie s'est toutefois fixé des objectifs à long terme pour tenter de rétablir l'équilibre entre les deux groupes. Elle voudrait atteindre d'ici une douzaine d'années des proportions de 21 % chez les policiers et de 24 % chez les civils. Pour l'année en cours, elle cherche à obtenir un tiers de recrues chez les Francophones. Mais ses efforts seront automatiquement réduits à néant si elle ne se penche pas sérieusement sur le problème du taux de départ élevé chez les policiers francophones.

Au chapitre de la formation, la G.R.C. a conçu un système assez novateur. Elle donne à un certain nombre de recrues des cours de formation de base dans leur langue seconde, afin de leur permettre de développer en même temps leurs connaissances linguistiques. La vérification que nous avons faite en 1981 a toutefois révélé que les Francophones ne recevaient pas toujours les services d'encadrement général et de soutien dans leur langue et qu'une partie du matériel didactique n'existait pas en français.

La G.R.C. a fait l'objet de 19 plaintes en 1981 comparativement à 25 l'an dernier. La plupart avaient trait à l'unilinguisme anglais du service, d'affiches et de textes publicitaires. Plus de la moitié des plaintes restent à régler.

Le ministère compte 651 employés, tous à Ottawa. Sur ses 432 postes bilingues, 369 ont des titulaires répondant aux exigences linguistiques. Ces statistiques n'impressionnent guère cependant lorsqu'on voit que 29 % de ces postes n'exigent qu'une connaissance élémentaire de la langue seconde, et 3 %, une connaissance poussée. Les services téléphoniques restent insatisfaisants, bien que l'on en ait rappelé par écrit aux employés leur obligation de répondre dans les deux langues officielles et de transmettre les appels, le cas échéant, à des collègues bilingues.

Même si les Francophones constituent 34 % du personnel, leur représentation reste très faible à la haute direction et dans le groupe des économistes : cinq des 30 hauts dirigeants et 40 des 206 économistes. Un comité spécial s'est réuni plusieurs fois pour étudier les moyens d'augmenter le nombre des économistes francophones ; nous en attendons toujours les résultats. Par ailleurs, la langue de travail et d'encadrement reste essentiellement l'anglais.

Nous avons reçu en 1981 neuf plaintes, dont sept relatives à des annonces n'ayant pas paru dans la presse minoritaire francophone. Quatre plaintes reçues en 1979 et 1980 furent réglées cette année.

Gendarmerie royale

Le tableau linguistique qu'offre aujourd'hui la Gendarmerie royale du Canada (16 500 policiers et près de 3 500 civils) présente une alternance de zones claires et de tâches sombres. C'est ainsi que nous avons constaté des progrès évidents et de consolidation des objectifs en matière de langues officielles, accroissement d'imputabilité des cadres et meilleure répartition du personnel bilingue. Par contre la stagnation de l'usage du français langue de travail et de la participation de Francophones parmi les effectifs des policiers demeure inquiétante.

Au cours de l'année, après avoir rendu ses cadres pleinement comptables de l'application de la Loi, la G.R.C. a aussi entrepris de mieux diffuser sa politique linguistique en organisant une conférence nationale et une trentaine de séances d'information pour ses employés partout au pays. Ces heureuses initiatives devraient contribuer à secouer un certain nombre de ses membres, plutôt tièdes à l'égard de la Loi sur les langues officielles. La Gendarmerie a par ailleurs multiplié ses contacts avec les minorités francophones. C'est ainsi qu'outre les rencontres avec les associations, elle a visité les écoles et a fait de la publicité dans les médias en vue de mieux se faire connaître et d'attirer davantage de candidats francophones.

Le nombre des employés bilingues a connu cette année une hausse importante à Nouveau-Brunswick, passant de 180 à près de 300. D'autre part, la G.R.C. est en train d'étendre la capacité bilingue de son personnel dans certaines régions de l'Ouest, telles l'Alberta et la vallée de l'Okanagan, pour faire face à l'accroissement de la demande de services en français qui s'y manifeste.

Mais la s'arrête-t-elle nos raisons de pavoiser. Seulement 55 % des policiers qui occupent des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste

Expansion économique régionale

Le ministère de l'Expansion économique régionale a consacré des énergies considérables à asseoir son programme des langues officielles sur des bases solides. À cet effet, il a augmenté le nombre de ses postes bilingues, s'est efforcé d'équilibrer la participation et a fait des études sur l'utilisation du français et de l'anglais langues de travail. Il lui reste à consentir un effort supplémentaire pour que le français et l'anglais soient utilisés en toute liberté dans les activités courantes.

Le ministère n'a aucune difficulté à fournir des services dans les deux langues à son public qui comprend essentiellement les gouvernements provinciaux, les autorités municipales et le monde des affaires. Quelque 44 % des 1 092 postes occupés nécessitent une connaissance des deux langues et près de 88 % de leurs titulaires satisfont aux exigences requises. Il faut noter aussi que 29 %, ou presque, des postes réclament un niveau supérieur de bilinguisme.

Les Francophones constituent un tiers des effectifs du ministère et sont bien représentés dans toutes les catégories. Il conviendra, par contre, de surveiller la légère sous-représentation des Anglophones dans les catégories « exploitation » et « administration et service extérieur ».

Le ministère a effectué en 1981 trois études sur l'emploi du français et de l'anglais comme langues de travail à l'administration centrale ainsi que dans les régions du Québec et du Nouveau-Brunswick. Elles ont révélé, entre autres, qu'un certain nombre d'employés ignoraient l'existence de manuels de travail dans les deux langues, et que des documents et circulaires n'étaient diffusés qu'en anglais. En outre, la supervision ne se faisait pas toujours dans la langue préférée des employés, auxquels les services centraux et du personnel n'étaient quelquefois offerts qu'en une langue. Maintenant qu'il est au courant, le ministère devrait, nous l'espérons, faire le nécessaire.

Nous avons reçu cette année onze plaintes qui portaient notamment sur une signalisation unilingue en français au Québec, la distribution d'une brochure uniquement en français et la non-utilisation de la presse minoritaire pour des annonces. Le ministère s'est montré très coopératif pour le règlement de ces problèmes.

Finances

Les cadres supérieurs du ministère des Finances ont plus directement participé, en 1981, à la mise en œuvre d'un programme d'ensemble des langues officielles. Un plus grand nombre de postes bilingues sont, dès le départ, remplis par des employés bilingues et le français est utilisé un peu plus fréquemment aux réunions internes. Mais, en dépit des efforts des dirigeants, le français reste à la traîne, qu'il s'agisse de langue de travail ou de la répartition juste des Francophones et Anglophones dans les hauts postes. Il est plus que temps de s'attaquer à ces points importants.

Le ministère s'efforce également de recruter davantage de Francophones pour ses autres postes de scientifiques et de spécialistes, par le biais des associations professionnelles et des services universitaires de placement. Il a constitué une réserve de 50 personnes/années en vue du recrutement de diplômés francophones en sciences au cours des cinq années à venir.

Si prometteurs que soient ces plans, la situation actuelle est beaucoup moins brillante. C'est Parcs Canada, avec ses 25 millions de visiteurs l'an dernier, qui suscite le plus de critiques. Certains visiteurs se sont plaints du manque de guides francophones et de brochures en français, d'autres ont protesté contre la piètre qualité du français des panneaux et documents. Tout aussi grave peut-être, en dehors du Québec, on se garde souvent d'offrir spontanément des services en français lors même qu'on est en mesure de les offrir.

Le Service de l'environnement atmosphérique a lui aussi du mal à fournir des renseignements dans les deux langues. Les Québécois anglophones et les Francophones hors Québec, en nombre égal, ont eu à s'en plaindre.

Les Services de la protection et de la conservation de l'environnement de même que le Service canadien des forêts publient une quantité impressionnante de travaux de recherches, la plupart en anglais. Les problèmes reliés à la traduction de textes scientifiques sont légion et le ministère adopte trop souvent pour le français la solution « version française à suivre ». L'une des plaintes reçues cette année portait sur la version française d'un rapport de conférence publiée presque un an après la version anglaise.

Environnement Canada a légèrement amélioré sa capacité bilingue. À la fin de 1981, 83 % des titulaires de postes bilingues répondaient aux exigences linguistiques voulues, contre 78 % en 1980. Au nombre de 2 227, ces postes représentent environ 20 % de l'effectif total. Le ministère recrute en outre un plus grand nombre d'agents linguistiquement qualifiés pour occuper ces postes : 273 l'année dernière contre 32 l'année précédente.

Le français n'est employé quotidiennement comme langue de travail qu'au Québec et dans quelques unités de la Région de la capitale nationale. Il est peu probable que cet emploi s'étende d'ici quelque temps. Les Francophones ne représentent à l'heure actuelle que 19 % de l'ensemble du personnel, ce pourcentage tombant à 15 % à la haute direction, chez les scientifiques et spécialistes chez les techniciens. Les efforts faits pour accroître l'utilisation du français dans la Région de la capitale nationale sont bloqués du fait que 20 % des gestionnaires qui occupent un poste bilingue ne répondent pas aux exigences linguistiques prévues. La majorité de ces employés bénéficient en outre d'une exemption permanente de formation linguistique pour des raisons d'ancienneté ou autres.

Nous avons reçu 57 plaintes en 1981 contre le ministère. La plupart avaient trait à son incapacité d'assurer la prestation de services en français, et un tiers concernait les Services des parcs ou de l'environnement atmosphérique. Le ministère a fait preuve de collaboration dans le règlement de toutes les plaintes.

participation des Francophones dans la catégorie « scientifiques et spécialistes » a légèrement augmenté par rapport à l'an dernier, de 7 à 9 %. Cependant, un grand nombre de Francophones du ministère étant relativement nouveaux, peu occupent des postes clés. Si l'on veut qu'ils puissent utiliser le français avec leurs collègues anglophones, il est indispensable de définir une stratégie d'ensemble destinée à augmenter le nombre de titulaires qualifiés de postes bilingues et à améliorer les connaissances linguistiques des 300 « soi-disant » bilingues dont la connaissance du français est minimale.

Le ministère a réussi à préparer au cours de l'année un programme des langues officielles prometteur et a commencé à réaliser quelques modestes progrès dans le recrutement de personnel francophone. Tout plan ne vaut cependant que par ses résultats et ceux obtenus jusqu'ici sont encore loin d'être rassurants. Le ministère devrait recruter des cadres supérieurs francophones, car, comme nous ne cessons de le répéter, toute réforme linguistique part du sommet.

En 1981, le ministère a fait l'objet de 22 plaintes portant sur pratiquement tous les aspects de son fonctionnement. Sa collaboration est allée en s'améliorant au fil des mois.

Environnement

Le ministère de l'Environnement a comparu deux fois en 1981 devant le Comité mixte spécial sur les langues officielles. Lors de sa première comparution en mai, il a fait l'objet de sévères critiques pour avoir entrepris si tard sa réforme linguistique et pour la pauvreté des progrès accomplis. En novembre par contre, le ministère a pu faire état d'un certain nombre de mesures prises pour corriger la situation, ce qui lui a valu des félicitations pour sa volonté de changement.

Environnement Canada a un défi considérable à relever en matière linguistique. Étant donné la nature de son mandat, le ministère œuvre partout au Canada. Sur 12 000 employés, il n'en compte que 2 000 dans la Région de la capitale nationale. Parcs Canada et le Service de l'environnement atmosphérique touchent tous les ans des millions de gens. Il reste malheureusement encore énormément à faire avant que le public puisse être servi sans réticence dans les deux langues officielles.

Le ministère a cependant pris une série de mesures qui pourraient entraîner des changements importants. Les concessionnaires des parcs nationaux ont maintenant l'obligation de fournir leurs services dans les deux langues, et des négociations dans ce domaine sont en cours avec les commerçants locaux dont les dirigeants de grands hôtels et les gérants d'installations de loisirs. Le ministère a également formulé un plan d'extension de ses services météorologiques dans les deux langues, sous réserve d'obtention des ressources financières voulues. Le Service de l'environnement atmosphérique cherche en outre à augmenter de beaucoup le nombre des météorologues bilingues qu'il déploie dans des endroits stratégiques du pays.

difficile de porter un jugement sur ses nouvelles initiatives, dont la plupart n'ont vu le jour que tard dans l'année.

Le ministère a comparu au début de 1981 devant le Comité mixte spécial sur les langues officielles et a très clairement donné l'impression que, sur le plan langue, il réservait un accueil glacial aux Francophones. Son maigre bilan lui ayant valu d'être reconvoqué en novembre par le Comité, le ministère a pu alors démontrer qu'il avait profité de l'expansion de son secteur de l'énergie pour embaucher davantage de Francophones et améliorer la capacité bilingue de ce service qui entretenait des rapports avec le public. C'est ainsi qu'il a créé une unité de communication en français qui diminue les besoins de traduction et donne l'occasion aux Francophones de faire un travail créateur dans leur langue. Par contre, dans les secteurs autres que l'énergie, la proportion élevée d'Anglophones unilingues et le faible taux de rotation du personnel scientifique font que la déplorable situation linguistique qui y régnait est restée pratiquement inchangée.

L'éclat donné au programme de conservation de l'énergie du ministère met ce dernier fréquemment en contact avec le public qui, en général, a peu de difficultés à obtenir les services voulus dans la langue officielle de son choix. Les services de réception se sont quelque peu améliorés au cours de l'année mais sont encore assez épisodiques en ce qui concerne l'utilisation du français. Les publications d'intérêt général sont disponibles dans les deux langues, mais une très grande partie des documents scientifiques et techniques ne sont produits qu'en anglais. Les divers secteurs du ministère ont une attitude considérable pour décider de la publication en français de ces documents. Leurs décisions ne font l'objet d'aucun examen systématique permettant de s'assurer qu'il est pleinement tenu compte de la demande potentielle en français.

Les difficultés qu'éprouve le ministère à assurer des services en français viennent de l'insuffisance de ses capacités bilingues. Sur 4 100 postes, 36 % sont classés bilingues, mais deux tiers seulement de leurs titulaires répondent aux exigences linguistiques voulues, ce qui fait que le ministère ne compte que 1 000 employés bilingues.

Le français est rarement utilisé comme langue de travail. Cette situation ne s'améliorera probablement pas tant que l'on n'aura pas augmenté considérablement le nombre de Francophones. Ces derniers représentent à l'heure actuelle 20 % de l'effectif ministériel. Ils sont essentiellement parqués dans les catégories « soutien administratif » et « exploitation », leur proportion étant particulièrement faible à la haute direction : trois sur 77, en dépit d'efforts soutenus de recrutement l'an dernier. Il n'est donc pas surprenant que les membres francophones du Comité mixte spécial se soient plaints que le seul dirigeant pouvant leur décrire en français les orientations du ministère était le ministre lui-même.

Bien que le nombre absolu de cadres supérieurs francophones soit demeuré le même en 1981, leur importance relative a diminué du fait que tous les agents recrutés pour la catégorie « gestion », en expansion, étaient anglophones. La

une poignée de ses spécialistes et agents de commercialisation sont bilingues. Le Bureau central s'est fixé des objectifs élevés : il a déclaré bilingues la moitié de ses 168 postes, dont 28 de ses 34 postes de haute gestion. Malheureusement, 47 seulement des titulaires — dont huit cadres supérieurs — répondent aux exigences fixées. La capacité bilingue globale est donc très faible, et nous attendons toujours des signes manifestes d'une volonté agissante.

Chacune des cinq filiales de l'E.A.C.L. est responsable de la préparation de son programme des langues officielles et de la surveillance de ses activités. Le comité des langues officielles de la société suit les progrès réalisés dans l'ensemble de l'organisation à partir des rapports trimestriels qu'il reçoit, mais ne dispose pas d'un personnel permettant de faire beaucoup plus que des analyses statistiques.

L'objectif d'espérer cependant : la société a commencé à mettre en œuvre un plan d'accroissement de la participation des Francophones qui devrait se traduire par des améliorations sensibles au cours des cinq années à venir... à condition qu'il soit appliqué avec vigueur. Elle a en outre augmenté d'une façon importante la portée et le nombre de ses contacts avec les universités francophones.

En plus d'attirer des Francophones, l'E.A.C.L. se propose de lancer une importante opération de recherches au Québec et d'augmenter le volume de ses transactions commerciales avec les entreprises francophones. S'ils doivent y participer, les établissements de Chalk River et de Mississauga devront augmenter considérablement leur capacité de traiter en français de matières importantes. Avec moins de 7 % de Francophones, dont une grande partie à des postes intérieurs ou dans le soutien administratif, la société a un long chemin à parcourir avant que la représentation y soit raisonnablement équilibrée.

Étant donné la pauvre utilisation qu'il fait du français, l'organisme s'est joint à d'autres entreprises et à des sociétés de la Couronne pour organiser des réunions d'information et des colloques en français, dans l'intention d'aider ses employés qui ont suivi une formation linguistique à conserver leur acquis. C'est là une formule très valable. Elle ne remplace cependant pas une participation plus équilibrée des Francophones et l'utilisation plus poussée du français comme langue de travail.

Energie, Mines et Ressources

Le ministère de l'Energie, des Mines et des Ressources a pendant des années fait preuve de tout, sauf de zèle et d'imagination, dans la poursuite de ses objectifs en matière de langues officielles. Il lui a donc fallu partir de très loin. Et s'il est juste de noter que son rendement s'est quelque peu amélioré dans ce domaine, il est

Nous avons reçu cette année deux plaintes contre l'E.A.C.L. L'une faisait état de l'utilisation inadéquate du français sur un présentoir, l'autre du fait qu'un avis de recrutement n'avait pas paru dans un hebdomadaire local de langue française. La collaboration de l'E.A.C.L. à leur règlement a été satisfaisante.

linguistiques, pourtant déjà signalées, du client, de l'absence de services de conseil et de panneaux de signalisation bilingues et, enfin, du bas niveau de compétence linguistique de titulaires de postes bilingues. En général, la collaboration de la Commission dans le règlement des plaintes continue d'être bonne.

Energie atomique du Canada Limitée

L'Energie atomique du Canada Limitée comprend cinq filiales œuvrant chacune dans un domaine précis : recherches, génie, chimie, radiochimie et représentation internationale. Ses sièges sociaux se situent dans la Région de la capitale nationale et à Toronto. La plupart de ses 7 500 employés sont en Ontario, à Chatham, Mississauga et Kanata. L'E.A.C.L. possède un établissement de recherches dans le Manitoba, un groupe du génie et un bureau international à Montréal ainsi que quelques petits bureaux à l'étranger. À quelques très rares exceptions près, la situation linguistique y est insatisfaisante.

La société a constitué jusqu'ici une chasse gardée pour Anglophones où les Francophones se sentaient plus tolérés que bienvenus. La situation semble devoir très légèrement évoluer, mais l'E.A.C.L. devra faire un très gros effort pour atteindre un niveau de bilinguisme que l'on puisse qualifier d'acceptable.

Au Canada, la société traite avec une clientèle variée comprenant gouvernements, compagnies publiques d'électricité, entreprises de génie, laboratoires de recherches, hôpitaux, fournisseurs et entrepreneurs. La capacité de communication en français dans les domaines techniques est très limitée, sauf par le truchement de la traduction.

Bien que la plupart des publications destinées au grand public soient disponibles dans les deux langues, certains rapports techniques présentant un intérêt pour les non spécialistes n'existent pas en français, et les allocations des dirigeants ne comportent pas toujours une version dans l'autre langue officielle. L'E.A.C.L. emploie des agents de relations publiques bilingues dans la plupart de ses installations et dans ses bureaux principaux, ainsi que lors des expositions, mais n'offre pas toujours comme alliant de soi des services en français qui, par ailleurs brillent par leur absence à certains moments de la journée.

Près de 600 des postes d'Energie atomique du Canada ont été désignés comme bilingues, mais 300 titulaires seulement le sont effectivement. À la Société de recherches, qui occupe 3 300 employés et jouit d'une réputation mondiale, 400 postes sont bilingues et l'on s'y est arrangé pour n'en confier jusqu'ici que la moitié à des titulaires linguistiquement qualifiés. La Société du génie, qui emploie 2 300 personnes, a fait un peu mieux, mais la quasi-totalité de ses 100 titulaires bilingues qualifiés se trouvent à Montréal et les capacités de communication en français du siège de Mississauga sont lamentables. La Société radiochimique et 900 employés dont 90 titulaires bilingues satisfaisant aux exigences requises. Cette société a régulièrement accru sa capacité bilingue qui reste cependant encore faible aux échelons supérieurs : deux seulement de ses neuf dirigeants et

lons toutefois la mise sur pied à Vancouver, à l'intention des associations franco-phones locales, d'un programme d'information sur les activités de la C.E.L., l'emplacement de ses bureaux et les agents susceptibles de fournir les renseignements désirés. En 1982, ce programme devrait être étendu aux organisations de langue officielle minoritaire de tout le pays.

La Commission devrait également chercher à déterminer si elle dispose d'un nombre suffisant de postes bilingues dans les régions à petite population minoritaire. Lors de leur première comparution devant le Comité mixte spécial, ses représentants ont révélé, entre autres choses, que 175 seulement des quelque 6 700 postes dans l'est et l'ouest du Canada étaient désignés comme bilingues.

La perpétuelle carence de services bilingues aux bureaux des Services de la main-d'œuvre agricole du Canada est inquiétante. Au courant du problème depuis un an et demi, la Commission nous informe de la mise sur pied d'un système destiné à mesurer la demande de services dans la langue officielle minoritaire. Si les tendances actuelles se poursuivent, il est bien évident que le tiers environ de la clientèle des Services, dans l'Okanagan par exemple, sera bientôt francophone. Il nous paraît donc que l'heure n'est plus aux diagnostics, mais à l'action afin d'assurer que les services soient disponibles et réellement offerts.

Au siège social et dans les régions bilingues, les employés peuvent, en général, travailler dans leur langue. Mais selon 15 % des Francophones qui ont participé à un récent sondage interne, des problèmes existent toujours. La nouvelle politique, qui définira de façon claire et précise les droits et obligations des employés, devrait quelque peu les rassurer. Il serait bon cependant que la Commission n'oublie pas qu'un encouragement dynamique de la direction fera davantage pour eux à la longue qu'une directive écrite. La plupart du temps, la surveillance et les services centraux et du personnel sont disponibles dans la langue de l'employé. Les instructions visant à assurer la disponibilité des manuels et des directives dans les deux langues officielles ainsi que l'emploi du français et de l'anglais aux réunions ont été suivies. Par contre, la traduction d'une masse impressionnante de documents continue à faire défaut, en raison notamment d'une mauvaise planification, de l'irréalisme des délais et, parfois, de la piètre qualité de la version française des textes techniques.

Dans l'ensemble, la participation des deux groupes est bonne. Les Francophones représentent 35 % de l'effectif, allant de 45 % dans la catégorie « exploitation » à 21 % chez les cadres supérieurs. Bien que la Commission entretienne des rapports avec des établissements d'enseignements et des associations professionnelles, la représentation des Anglophones au Québec ne fait que régresser. Au lieu d'atteindre l'objectif quinquennal de la Commission, fixé à 13 % conformément aux statistiques sur la main-d'œuvre, leur représentation est tombée à 2,3 %. Cette situation mérite une attention immédiate.

En 1981, la Commission a fait l'objet de 138 plaintes, dont 64 ont été réglées. La plupart d'entre elles avaient trait à l'absence de services bilingues lors d'un premier contact téléphonique ou en personne aux bureaux de la C.E.L. D'autres faisaient état de communications écrites qui ne respectaient pas les préférences

Le Bureau a organisé cinq élections partielles en 1981 qui se sont toutes déroulées sans la moindre anticroche linguistique. Ces bons résultats tiennent certainement en grande partie à ce qu'il s'emploie à dispenser des services bilingues dans toutes les circonscriptions où la minorité dépasse 5 % de la population totale. Comme précaution supplémentaire, en prévision d'un prochain recours à la nation, nous réitérons notre invitation au Bureau de suivre une recommandation antérieure : placer dans les bureaux de vote des affiches indiquant aux électeurs qu'ils peuvent être servis dans l'une ou l'autre des langues officielles ; identifier le personnel électoral (censément bilingue) par des macarons distinctifs pour le différencier d'autres personnes qui ne peuvent pas, ou qui ne sont pas tenues, d'offrir des services dans les deux langues.

Le français et l'anglais servent indistinctement comme langues de travail au Bureau du Directeur et l'on peut se procurer tous les documents connexes en double version. De plus, 34 des 43 postes sont désignés bilingues ; tous les titulaires, sauf un, satisfont aux conditions prescrites. Pourtant, les Anglophones sont sérieusement sous-représentés puisqu'ils ne constituent que 16 % du personnel. La direction devrait redoubler d'efforts pour attirer des Anglophones bilingues pleinement qualifiés.

Le Bureau du Directeur général des élections n'a fait l'objet d'aucune plainte cette année.

Emploi et Immigration

Avec l'augmentation du taux de chômage au Canada, la Commission de l'emploi et de l'immigration a vu ses rapports avec le public se multiplier. Bien qu'elle dispose d'un programme des langues officielles bien conçu et de mécanismes de contrôle interne efficaces, l'organisme a fait l'objet cette année de plus d'une centaine de plaintes (augmentation de près de 50 % par rapport à 1980). Cela donne à entendre que ses ressources linguistiques ne se sont pas accrues au même rythme que la demande.

Il convient toutefois de souligner que la Commission a donné suite aux recommandations de notre Rapport de 1980. Elle a élaboré des principes directeurs en matière de service au public et de langue de travail, mis sur pied un programme d'échanges interrégionaux ainsi qu'un programme de perfectionnement linguistique destiné à améliorer les compétences à cet égard de ses conseillers sur le terrain.

La Commission est généralement en mesure d'offrir ses services au public dans les deux langues, 22 % des 33 000 postes occupés étant classés bilingues et 80 % des titulaires répondant aux exigences linguistiques voulues. Malgré cela, les lacunes restent nombreuses. Peut-être les employés oublient-ils parfois que le client a le droit d'être servi dans sa langue officielle d'élection et s'adaptent-ils difficilement au nouveau contexte linguistique. Nous avons reçu 14 plaintes à sujet du manque de services en français dans les centres d'emploi du Canada et Saskatchewan, preuve que la demande s'est accrue dans cette province. Signe

échelons supérieurs. Les cadres connaissent cependant d'ores et déjà la langue d'élection de leurs subordonnés pour la supervision et l'appréciation du rendement, et le département fera en sorte que ce choix soit respecté dans les prochains rapports d'évaluation.

Autre domaine où le bât blesse : la participation francophone ne s'est pas améliorée par rapport à l'année dernière. Sur 78 employés, il y a 24 Francophones, mais 16 occupent des postes de la catégorie « soutien administratif ». Seulement deux des 13 cadres supérieurs, et deux des 11 économistes sont Francophones.

Nous n'avons reçu aucune plainte contre le département en 1981.

Développement social

Le ministère d'Etat au Développement social a lentement mis en œuvre les recommandations que nous avons formulées suite à la vérification que nous y avons effectuée au début de 1981. C'est ainsi qu'il a revu sa politique des langues officielles, dont il a distribué le texte à ses 53 employés et constitué, pour en assurer le suivi, un Comité interne des langues officielles formé de membres de la haute direction.

Composée de ministères et d'organismes fédéraux, sa clientèle bénéficie sans difficulté de services dans les deux langues officielles du fait que 44 de ses 53 postes sont bilingues et que tous leurs titulaires saut cinq remplissent les conditions voulues.

La proportion globale de Francophones, 34 %, reste stable. Ils sont deux sur les 11 hauts dirigeants et six parmi les 27 agents. Mais la majorité de la documentation reçue des autres ministères étant en anglais, cette langue prédomine comme langue de travail. L'encadrement et les appréciations de rendement tendent en outre à se faire le plus souvent en anglais. Le ministère devra s'attaquer avec beaucoup plus de vigueur au redressement de ces situations avant que nous puissions le déclarer en parfaite santé.

Nous n'avons pas reçu de plaintes visant le ministère en 1981.

Directeur général des élections

Le Bureau du Directeur général des élections ressemble à un volcan. Il s'y fait un travail souterrain pendant un certain temps jusqu'à la convocation d'élections générales, et c'est alors l'éruption. Ses 43 employés permanents organisent le recrutement de plus de 200 000 personnes en quelques jours. Une fois le scrutin terminé et les rapports d'élection rentrés, le calme revient aussi vite qu'il avait disparu.

problème déjà évoqué dans le passé et nous espérons que, dorénavant, cette fonction indispensable pourra être pleinement exercée.

La participation est la pierre angulaire du programme des langues officielles à la Défense nationale. À l'heure actuelle, 25,5 % des militaires sont des Francophones, mais leur répartition reste inégale, de sorte qu'on en trouve beaucoup moins chez les officiers (18 %). La situation n'est pas idéale non plus dans certains métiers : les Francophones représentent 15 % ou moins des effectifs dans l'artillerie, dans l'aviation et dans la marine. Le ministère, il est vrai, continue à recruter sur une base proportionnelle, mais il apparaît que tant que les Francophones ne se sentiront pas à l'aise linguistiquement et culturellement dans les Forces armées, et que le taux de roulement demeurera élevé, les efforts de recrutement ne pourront avoir d'effet permanent.

Chez les civils, la proportion d'ensemble des Francophones s'établit à 19,2 %. Leur représentation (25 %) est convenable chez les scientifiques, mais est anormalement faible (8 %) à la haute direction. Là encore, des mesures s'imposent.

Des 65 plaintes reçues en 1981, 60 % touchaient la langue de service : publicité, téléphone, correspondance et affichage. Les employés du ministère se sont plaints de l'absence de services centraux dans leur langue. La collaboration du ministère dans le traitement des plaintes s'est considérablement améliorée au cours de l'année.

Développement économique

Le département d'État au Développement économique a maintenant plus de trois ans d'existence, et si nous avons été contents l'année dernière de ses premiers efforts pour établir un mode d'agir satisfaisant vis-à-vis des langues officielles, nous ne pouvons en dire autant cette année. Force nous est de dire qu'il avance comme un escargot vers les objectifs qu'il s'est fixés en matière de langue de travail et qu'il n'a strictement rien fait pour améliorer la participation francophone aux échelons supérieurs.

Reconnaissons quand même à sa décharge qu'il fournit des services linguistiques convenables à ses ministères clients et qu'il s'est doté d'un programme des langues officielles énergique. Il a réagi très rapidement à notre vérification de janvier 1981 et a donné suite sans délai à plusieurs de nos recommandations. C'est ainsi qu'il a préparé à l'intention des employés, une brochure énonçant sa politique sur les langues officielles. Il a fait prendre conscience aux gestionnaires de leurs responsabilités, a relevé le niveau des exigences linguistiques de quelque 14 postes et s'est efforcé d'atteindre le plus grand nombre possible de candidats francophones pour la dotation. Soixante-neuf des 78 employés occupent des postes bilingues et 59 satisfont aux exigences requises.

Néanmoins l'anglais y prédomine toujours, et cette situation se perpétuera sans doute tant que la représentation des Francophones ne sera pas renforcée aux

bases relevant des Forces canadiennes en Europe. Félicitons-le également d'avoir accepté notre suggestion de généraliser, pour le recrutement, l'emploi de panneaux-réclames bilingues où le français et l'anglais ont une égale importance.

Du côté militaire, le ministère s'est fixé l'objectif de créer 12 600 postes bilingues d'ici 1992 (environ 16 % de ses effectifs). Pour l'instant, il n'en existe que 9 700, qu'occupent 3 400 titulaires bilingues, ce qui marque une baisse (de 44 à 38 %) par rapport à 1980. Il faut pourtant mentionner à sa décharge qu'au total il existe environ 22 500 militaires ayant une certaine connaissance de la deuxième langue, dont 11 500 qui possèdent une capacité bilingue dite « intégrale » et « fonctionnelle », seuls niveaux retenus pour établir des statistiques à l'égard des militaires.

Chez les civils, les 4 800 postes bilingues sont occupés à 79 % par des titulaires qui répondent aux exigences voulues. Mais alors que le ministère a prescrit les deux niveaux supérieurs de connaissances chez les militaires, 40 % des postes civils n'exigent que le niveau inférieur. Ces facteurs, tant quantitatifs que qualitatifs, et la forte concentration des postes bilingues civils au Québec (53 %) expliquent probablement l'inégalité du service au public, principalement dans les communications orales.

Mais c'est surtout la langue de travail qui subit les contrecoups de cette faiblesse fondamentale. Il y a eu, certes, des efforts pour la formation militaire : 100 % des cours de base et 95 % de l'apprentissage des métiers sont maintenant disponibles dans les deux langues officielles. Le programme révisé de formation linguistique devrait normalement produire 520 diplômés supplémentaires par an. La formation linguistique des élèves-officiers a aussi été intensifiée. Tous, sauf évidemment ceux qui sont déjà des bilingues « intégraux », doivent suivre un programme intensif de formation à la fin de leur première année au collège militaire, où l'utilisation des deux langues se fait pendant l'année selon un régime d'alternance hebdomadaire. Le ministère s'attend à ce qu'à la fin de leurs études les diplômés aient un niveau fonctionnel en langue seconde.

Même si 86 % des documents administratifs sont maintenant bilingues, une proportion minimale de la documentation technique — 2 à 3 % seulement — existe dans les deux langues, ce qui est bien peu. Comme nous l'avons constaté lors de la comparution du ministère devant le Comité mixte, on imagine facilement les effets de cette contrainte sur l'utilisation du français langue de travail.

Il faut aussi faire état de lourds handicaps dans les services centraux, du personnel et en matière de supervision. Cette dernière constituant l'élément clé de la langue de travail, il est impératif que le ministère s'y attelle avec toute la détermination possible, qu'il cesse de nommer des unilingues à des postes bilingues, qu'il relève les exigences linguistiques des postes civils et qu'il planifie mieux les affectations des militaires en fonction des besoins linguistiques des postes.

La création en 1981 d'une Direction d'évaluation des programmes de bilinguisme devrait aider le ministère à rattraper son retard vis-à-vis du contrôle. C'est un

services centraux et du personnel, à l'exception des services financiers qui ne sont pas toujours offerts en français.

Nous n'avons reçu aucune plainte contre la Cour fédérale en 1981.

Cour suprême

Il faut brandir avec plus de force encore l'épée de la justice linguistique si le personnel de la Cour suprême du Canada doit améliorer un jour la situation de langue de travail et les taux de participation de chaque groupe linguistique. Les gestionnaires, qui doivent faire une part plus grande aux objectifs des langues officielles, devraient être évalués, entre autres choses, sur leurs résultats à cet égard. Il faut aussi qu'ils fixent une ligne de conduite précisant bien au personnel ses droits et ses devoirs.

La Cour continue à servir convenablement le public en français et en anglais. Mais ils ont beau représenter 57 % de l'effectif (33 sur 58), les Francophones ne peuvent toujours pas travailler dans leur langue. Leurs évaluations de rendement sont rarement faites en français. Bien que nous ayons souligné l'absence de service bilingue dans les directions du Personnel, des Finances et de l'Administration, la prééminence de l'anglais aux réunions et la défaillance de l'encadrement de tangible ne se fait pour remédier à ces carences. La sous-représentation relative des Anglophones, qui ne constituent que 43 % du personnel de la Cour suprême, est également à surveiller.

Une plainte déposée contre la Cour suprême du Canada en 1981 déplorait service unilingue anglais des commissionnaires. Elle a été réglée, mais la Cour mis du temps à mettre les choses au point.

Défense nationale

Avec des effectifs d'environ 80 000 militaires et 36 000 civils, la Défense nationale constitue un ensemble gigantesque, et fortement dispersé. À ce trait fondamentalement s'ajoute la variété de ses diverses composantes, qui ne lui facilite certes pas tâche dans le domaine qui nous intéresse. Aussi, malgré des efforts, les progrès se font pas toujours sentir. Le recrutement des Francophones, par exemple, ressemble trop souvent au tonneau des Danaïdes et maintes insuffisances concernant les postes bilingues rendent le travail en français difficile et le service à public aussi fragile qu'incertain.

Nous avons relevé des carences dans le service au public et il serait opportun de mieux annoncer la disponibilité des services dans les deux langues officielles. Le ministère se reconnaît toutefois des responsabilités spéciales envers les militaires qui ne sont pas de service et leurs familles, ces dernières représentant environ 135 000 conjoints et personnes à charge. Il a apporté des améliorations sensibles au cours de l'année dans le domaine de l'éducation des personnes à charge de

services centraux et du personnel, sont distribuées en français et en anglais. Mais au chapitre de la participation, l'organisme devrait accorder une attention plus particulière à la représentation anglophone qui atteint à l'heure actuelle 57 % (soit 52 employés sur 91).

Enfin, mentionnons pour la troisième année consécutive que la majorité des organismes fédéraux continuent à présenter des rapports de biens excédentaires dans une seule langue, forçant ainsi la Corporation à assumer tout le fardeau de la traduction. Au cours des neuf derniers mois de 1981, près de 11 500 rapports unilingues lui ont ainsi été soumis, mais ni le Conseil du Trésor ni la Corporation ne semblent décidés à agir en cette affaire.

En 1981, l'organisme a fait l'objet d'une seule plainte qui portait sur une liste de biens excédentaires rédigée aux trois quarts en anglais seulement.

Cour fédérale

Les composantes administratives de la Cour fédérale du Canada possédant enfin la plupart des caractéristiques d'une institution bilingue, l'on pourrait s'attendre à ce que le français y soit fermement installé comme langue de travail, à égalité de statut avec l'anglais. Ce n'est pas encore tout à fait le cas, mais la présence croissante du français dans le droit et devant les tribunaux vont amener la Cour à trouver des moyens d'encourager son personnel francophone à faire un usage plus fréquent de sa langue au travail.

Le nombre de postes bilingues de l'administration de la Cour fédérale est passé de 66 l'an dernier à 74 et tous leurs titulaires répondent aux exigences linguistiques voulues. À Ottawa, 11 des 23 greffiers sont bilingues, de même que les quatre de Montréal. Les 13 autres, répartis dans les bureaux de la Cour à travers le pays, ne sont pas bilingues, mais les services voulus sont fournis sur demande par Ottawa ou Montréal. La Cour a l'intention de rendre bilingues tous ses postes de greffiers au fur et à mesure qu'ils se libéreront, leurs titulaires devant éventuellement compter un nombre égal de Francophones et d'Anglophones.

Dans la Région de la capitale nationale, à Montréal et à Toronto, la réception téléphonique se fait dans les deux langues. Mais les Francophones visitant la Cour fédérale à Ottawa ne sont pas toujours reçus en français du fait que seulement deux des quatre commissionnaires maîtrisent les deux langues officielles. Le service devrait être bilingue à la réception d'Ottawa durant la totalité des heures de travail.

La représentation des Francophones et des Anglophones est, dans l'ensemble, égale parmi le personnel de la Cour et huit de ses 11 employés du secteur de la gestion sont francophones. Les deux groupes linguistiques sont bien représentés dans les autres catégories professionnelles. Quant aux réunions internes, il faut bien noter qu'elles se tiennent encore le plus souvent en anglais sauf, à l'occasion, lorsqu'on a recours à l'interprétation simultanée. Les documents de travail de base sont en général disponibles dans les deux langues officielles, de même que les

agents financiers, qui consiste à embaucher des jeunes diplômés dans cette discipline à leur sortie de l'université. Engagés à titre de stagiaires en administration, ils sont affectés dans la vingtaine de ministères participant de leur propre programme. Douze à seize mois tard, les stagiaires passent dans le groupe « gestion des finances ». En 1980, 25 % des recrues étaient de Francophones, pourcentage qui est passé à 35 % en 1981.

Les postes bilingues représentent maintenant 55 % de l'ensemble, 86 % de titulaires satisfaisant aux exigences linguistiques requises. L'accueil téléphonique s'est amélioré et le Bureau continue à publier tous ses rapports dans les deux langues officielles. Mais deux postes seulement demandent un niveau supérieur en langue seconde. Cela semble insuffisant compte tenu d'une vérification interne d'où il est ressorti que 23 % des ministères clients du B.C.G. préfèrent traiter avec lui en français. La direction devrait donc relever les exigences linguistiques de postes bilingues.

Le Bureau s'est efforcé pendant l'année d'améliorer la qualité linguistique de services centraux et du personnel et a pris des dispositions afin de connaître la langue officielle d'élection du personnel pour ses appréciations de rendement. Il encouragé les employés à suivre des cours pour améliorer leurs connaissances en langue seconde et à préparer les documents en français et en anglais. Malgré ces efforts méritoires, le français langue de travail reste à la traîne; mais nous estimons que si le B.C.G. persévère dans cette voie il obtiendra des résultats concrets.

Le Bureau du contrôleur général n'a fait l'objet d'aucune plainte en 1981.

Corporation de disposition des biens de la Couronne

Cet organisme, qui est responsable de la liquidation des biens excédentaires de l'administration fédérale, traite avec une vaste clientèle à l'extérieur et à l'intérieur du gouvernement, tant au Canada qu'à l'étranger. Il a déjà fait ses preuves en matière de langues officielles et sa performance semble toujours très bonne dans les trois domaines traditionnels : service au public, langue de travail et participation équitable.

Le bon équilibre linguistique du service au public est d'autant plus méritoire qu'il s'agit d'un organisme de petite taille qui compte, en plus du siège social, sept bureaux régionaux. L'organisme a un effectif de 91 employés, dont 55 occupent des postes bilingues (60 %), 84 % de ces derniers répondant aux exigences linguistiques prescrites. La Corporation a des employés bilingues dans tous ses bureaux régionaux et est en mesure d'assurer les services dans les deux langues aux communautés minoritaires.

Du côté de la langue de travail et des communications internes, les notes de service, les directives et autres documents reliés au travail, de même que le

avec les universités francophones pour donner plus d'occasions aux chercheurs de ce groupe linguistique de participer aux programmes du ministère.

À l'extérieur du Québec et à l'exception de quelques directions de l'administration centrale, le français sert peu dans les communications internes. Beaucoup de circulaires, études, descriptions de tâches et même quelques manuels de travail n'existent qu'en anglais. Si les réunions du comité de la haute direction se font dans les deux langues, la plupart des autres ne se déroulent qu'en anglais, et relativement peu de Francophones sont évalués dans leur langue. Exception faite des sections finances et informatique, les services centraux et du personnel sont généralement offerts dans les deux langues officielles. La demande de formation spécialisée en français est singulièrement faible à l'administration centrale de Hull, situation qui mérite que l'on s'y arrête.

Le personnel francophone du ministère a augmenté par rapport à l'année précédente, passant de 31 à 33 %. Huit des 26 hauts dirigeants sont des Francophones, mais on ne note qu'une très modeste amélioration dans la catégorie « scientifiques et spécialistes » où 14 % seulement (34 sur 242) appartiennent à ce groupe linguistique. À l'autre extrême, 53 % seulement du personnel du soutien administratif (440 sur 825) est anglophone. Le ministère devrait intensifier son programme de recrutement en vue de rééquilibrer ces deux catégories.

Nous avons reçu 15 plaintes contre le ministère en 1981. Plusieurs étaient dirigées contre l'absence de services en français à Hamilton, Welland et Régina, et trois autres touchant la Commission des oppositions aux marques de commerce et les examens d'agents de brevets. À la fin de l'année, huit plaintes n'étaient toujours pas réglées. Nous espérons que le ministère reprendra ses bonnes habitudes en s'attaquant avec autant de diligence que d'efficacité à ces problèmes.

Contrôleur général

Le programme des langues officielles du Bureau du contrôleur général progresse bien. La direction s'est enfin mise sérieusement à la tâche et tout le personnel a été informé de ses principaux objectifs. La participation des Francophones a aussi connu un réel redressement au B.C.G., mais l'instauration du français langue de travail n'y est, hélas, pas encore devenue réalité.

La représentation francophone globale chez les 183 employés est passée de 26 % à 30 %. Elle a été marquée par une hausse particulière dans la catégorie « administration et service extérieur » (de 21,2 % à 27,4 %) et dans le groupe important de la « gestion des finances » (de 16,5 % à 24 %), tandis que les Francophones constituent maintenant 50 % de l'effectif des « scientifiques et spécialistes ». Aux échelons supérieurs, ils ne comptent malheureusement que pour 14 %, situation à surveiller étant donné le rôle des cadres pour donner le ton dans un organisme.

Le Bureau du contrôleur a pris en 1979 une heureuse initiative qui porte des fruits. En effet, il a instauré le Programme de recrutement et de perfectionnement des

La participation globale des Francophones augmente d'année en année (de 15 % en 1980 à plus de 17 % en 1981), mais reste insuffisante, encore que les efforts déployés par le Comité spécial de recrutement soient porteurs d'espoir pour l'avenir. Les Francophones ont fait cette année certains gains dans la catégorie « scientifiques et spécialistes » (8,4 % contre 6,2 %). Par contre, la haute direction ne compte que 14,3 % de Francophones, et la catégorie « administration et service extérieur », qui avait vu son effectif francophone augmenter d'environ trois points en 1980, est demeurée à peu près stationnaire en 1981 (38 employés).

Le Conseil devra continuer à accorder une priorité toute particulière au recrutement de scientifiques et de spécialistes francophones, car c'est là que réside la solution. Le Conseil en est conscient puisque des Francophones ont réussi à décrocher 32 % des 41 postes qui étaient à doter dans cette catégorie. En outre, 28 % des candidats qui ont obtenu en 1981 un poste dans le cadre du Programme des attachés de recherche étaient francophones. Quant au Programme d'emploi d'été, la participation des Francophones y est passée de 19 % en 1980 à 21 % en 1981, ce qui est encourageant mais encore insuffisant à notre avis.

Le C.N.R.C. a fait l'objet de quatre plaintes fondées en 1981. Elles portaient sur l'unilinguisme d'un formulaire, l'affichage unilingue aux journées d'accueil du Conseil et la piètre qualité linguistique de certains textes. Vu son rôle de premier plan dans le domaine scientifique au Canada et à l'étranger, le Conseil devra multiplier ses efforts pour remédier à ces problèmes.

Consommation et Corporations

Si Consommation et Corporations mérite des félicitations pour les quelques progrès accomplis cette année dans le rééquilibrage des Anglophones et de Francophones dans son personnel, il lui reste encore à parfaire ses services à public et certains aspects du régime de la langue de travail. De plus, il n'a pas encore convenablement expliqué aux employés ses objectifs et ses plans en matière de langues officielles. Satisfaisante en ce qui concerne les droits, la brochure intitulée *Droits et devoirs — langues officielles* laisse à désirer pour ce qui est des devoirs du personnel.

Il est ressorti de notre récente évaluation du ministère que le service au public s'améliore lentement. Sur 2 210 postes, 42 % sont maintenant désignés comme bilingues (augmentation minimale par rapport à l'année dernière), 87 % de titulaires répondant aux normes linguistiques stipulées. Malheureusement, il y a très peu de postes bilingues en dehors du Canada central. Dans la Région de la capitale nationale, et là où existe une forte minorité linguistique, les services téléphoniques et au comptoir sont généralement, mais pas toujours, offerts dans les deux langues. Comme nous l'avons indiqué en 1980, le ministère installe un réseau téléphonique national, fonctionnant jusqu'ici dans les provinces Atlantiques, pour tenter (quoique ce ne soit qu'un pis-aller) de pallier l'absence de prestations françaises à plusieurs endroits. Le ministère éprouve encore de difficultés à communiquer en français avec les minorités francophones du sud de l'Ontario et des provinces de l'Ouest. Il doit par ailleurs tisser des liens plus étroits

les deux langues officielles. Vingt-six de ces postes n'exigent pour l'instant que des connaissances linguistiques élémentaires, mais le Conseil entend revoir les critères de tous ses postes au début de 1982.

Le Conseil a encouragé l'emploi du français dans ses groupes de recherche, composés à peu près également de Francophones et d'Anglophones qui lisent et parlent le français. Cette initiative, à laquelle il faut ajouter la compétence linguistique des gestionnaires (16 bilingues sur 21), l'accent mis sur les cours de langue et la dotation dite impérative devraient grandement aider les services à faire du français une langue de travail viable au Conseil.

La participation globale des Anglophones et des Francophones s'établit à 60 % et à 40 %, donc inchangée. Par contre, il y a plus de Francophones dans la catégorie « scientifiques et spécialistes », leur pourcentage étant passé de 18 % à plus de 23 % (14 sur 60).

L'étude de deux plaintes reçues en 1981 a révélé que le Conseil octroie peu de contrats de recherche aux chercheurs francophones, qu'ils viennent du secteur privé ou de l'université. Ce dossier est à l'étude.

Conseil national de recherches

Depuis notre vérification linguistique de 1980, le Conseil national de recherches s'est engagé résolument dans la voie qui mène à l'égalité des deux langues officielles. Même s'il lui reste beaucoup de chemin à parcourir, le Conseil a posé les jalons d'un redressement de sa situation linguistique, ce qui augure bien de l'avenir pour peu que l'effort se poursuive.

Le service au public a marqué des progrès en 1981, mais il pourrait être encore amélioré pour l'affichage et la qualité linguistique de certaines publications dans les deux langues officielles. Le Conseil a pris des dispositions pour remédier à la situation, dont le relèvement des exigences linguistiques de 5 % des postes bilingues de la catégorie « scientifiques et spécialistes », le recours à la dotation dite impérative, et l'augmentation du pourcentage d'employés qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste, ce qui les a fait passer de 69 % à 75 %.

En outre, le Conseil a fait un échange de personnel et conclu un accord afin d'améliorer ses relations avec le milieu industriel francophone. Il a aussi inclus une clause sur la prestation de services dans les deux langues officielles dans toutes les ententes renouvelées avec les organismes provinciaux de recherche qui assurent des services en son nom.

L'affichage dans les deux langues officielles demeure un point faible au C.N.R.C. et l'emploi du français comme langue de travail y est toujours marginal. En vue d'augmenter la capacité bilingue des services centraux et celle des services de soutien technique et administratif des divisions, le Conseil a planifié une formation linguistique accrue, la dotation « impérative » et la traduction des manuels et des documents importants utilisés par ses employés.

sociétés d'assurance une clause stipulant la prestation de services bilingues aux employés fédéraux.

Mais il y a un revers à la médaille. Les communications avec les autres ministères sont toujours une question épineuse. Plusieurs plaintes reçues cette année démontrent en effet l'unilinguisme anglais de directives, de guides et de sessions d'information organisées par le Secrétariat. Ce dernier s'apprêterait heureusement à modifier sa politique à ce sujet et nous osons espérer que ce problème sera réglé une fois pour toutes.

L'effectif du Secrétariat est constitué à 63 % d'Anglophones et à 37 % de Francophones. Si l'on exclut la catégorie « soutien administratif », la proportion des Francophones se situe aux alentours de 27 %. Leur représentation demeure faible à la haute direction (21 %), chez les économistes (19 %) et chez l'importateur des agents de finances (15 %). Pour leur part, les Anglophones ne forment que 32 % de la Direction des langues officielles et 40 % du personnel de l'Administration. À la lumière de ces chiffres, il n'est pas surprenant de constater que l'emploi du français est chose courante à la Direction des Langues officielles et à l'Administration, alors que l'anglais domine encore largement aux directions des Programmes, de la Politique administrative, de la Politique du personnel et aux échelons supérieurs.

Le nombre de plaintes reçues cette année s'élève à 13. Huit avaient trait à l'unilinguisme des communications avec des ministères et de sessions d'information organisées par le Secrétariat (voir ci-dessus), deux contestaient l'absence de publicité dans les hebdomadaires de langue française, une autre concernait la langue utilisée pour un jury de sélection. Une autre plainte déplorait l'unilinguisme anglais des catégories professionnelles et la dernière s'élevait contre la présentation des tableaux du budget des dépenses selon l'ordre alphabétique anglais. Les deux dernières, de même que celles touchant l'unilinguisme des communications, demeuraient en suspens à la fin de l'année.

Conseil économique

Le Conseil économique du Canada peut en général traiter convenablement avec les milieux économiques canadiens dans les langues officielles. Cependant, malgré les efforts faits en 1981 pour stimuler l'emploi du français, l'anglais reste la principale langue de travail de ses 144 employés. L'organisme a quand même augmenté le nombre des spécialistes francophones, mais l'énoncé de politique sur les langues qu'il devait diffuser à son personnel en est toujours au stade d'élaboration.

Soixante-dix-sept pour cent des titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste (65 sur 84), proportion restée stable, et le Conseil a réussi à envoyer 1 employé en cours de langues durant l'exercice financier, contre trois l'année précédente. Le nombre des postes pour lesquels le bilinguisme est un impératif aussi augmenté, si bien que plus de la moitié des 91 postes bilingues doivent désormais être pourvus avec des candidats pouvant d'ores et déjà travailler dans

La situation est très bonne sur le plan de la langue de travail. Que ce soit au siège ou dans chacun des ports, les employés ont la possibilité de participer aux réunions, sont encadrés et notés dans leur langue officielle d'élection et peuvent communiquer avec les services centraux dans leur langue. L'un des problèmes que nous avons relevés dans notre évaluation de 1979 — la faible compétence en français des employés du Service du génie au siège — a été corrigé. Le Conseil a incité plusieurs de ses gestionnaires à améliorer leur connaissance en leur offrant une formation linguistique et le Conseil a récemment embauché deux ingénieurs francophones.

L'effectif global du Conseil est resté le même que l'an dernier, 1 680, mais le nombre des Anglophones a diminué, passant de 775 à 758 (45 %). Ils sont en outre sous-représentés dans un certain nombre de catégories professionnelles, en particulier chez les techniciens (14 sur 33) et à l'exploitation (421 sur 1 087).

Bien que la prédominance des Francophones soit sans aucun doute attribuable au fait que six des 15 ports sont situés au Québec, le Conseil devra suivre de près la tendance au décroissement de la participation des Anglophones qui s'est manifestée récemment.

Nous avons reçu cette année six plaintes contre le Conseil. Ainsi que nous le disions ci-dessus, trois avaient trait à des annonces unilingues, anglaises ou françaises, publiées dans les journaux. Deux autres blâmaient la présence d'une signalisation unilingue à Montréal et à Halifax. Nous avons été désagréablement surpris du manque de collaboration du Conseil pour résoudre un certain nombre de ces plaintes et espérons qu'il se comportera mieux à cet égard en 1982.

Conseil du Trésor

Il est inutile de rappeler qu'exerçant un rôle prépondérant en matière de langues officielles dans l'administration fédérale, le Secréariat du Conseil du Trésor se doit d'être une figure de proue dans ce domaine. Or, s'il a réalisé un certain nombre de progrès au cours de l'année, il lui reste beaucoup à faire pour être le premier corré. Le Secréariat a raffermi la gestion de son programme des langues officielles, mais il demeure incapable d'assurer ses communications avec les ministères dans les deux langues et le français est peu utilisé dans plusieurs directions.

Au chapitre des bonnes nouvelles, le Secréariat a exigé pour la première fois cette année de ses cadres supérieurs qu'ils se fixent des objectifs linguistiques et il les a rendus responsables de leur application. Il a aussi confié à deux comités supérieurs de gestion la tâche de contrôler la réalisation de son programme linguistique.

Dans l'ensemble, la capacité bilingue de l'organisme continue d'être satisfaisante, 74 % de ses postes étant désignés bilingues et pourvus à 84 % par des titulaires qualifiés. Le Secréariat a finalement résolu le problème de l'unilinguisme anglais de la réception téléphonique et il inclut maintenant dans ses contrats avec les

sur 223 employés, le Conseil a peu de difficultés à servir le monde artistique dans les deux langues officielles.

Il admet toutefois que malgré la proportion élevée de Francophones dans ses rangs, une trop grande partie du travail se fait en anglais. La situation anormale que nous avons relevée l'an dernier en matière d'encadrement est restée pratiquement la même : cinq superviseurs unilingues anglophones continuent à traiter avec leurs subordonnés en anglais, et au moins un manuel d'administration financière n'a pas encore été traduit en français. Bien que la plupart des réunions internes s'effectuent dans les deux langues officielles, l'anglais tend à prédominer lors des réunions du comité de gestion.

Le personnel comprend 134 Francophones et 89 Anglophones, ces derniers étant neuf de plus qu'en 1980. Les premiers continuent à représenter 43 % de la catégorie « administration et service extérieur » et 81 % de celle du « soutien administratif ». Ces chiffres ne sont pas très satisfaisants pour un organisme culturel fédéral de premier plan. Il faudrait que le Conseil s'attache au recrutement d'un plus grand nombre d'Anglophones.

Le Conseil doit donc faire face à deux obligations très différentes et devrait à cet effet définir deux ordres de priorités : d'une part, trouver des moyens pour inciter les Francophones à utiliser plus systématiquement leur langue au travail et, d'un autre côté, aménager son recrutement de façon à normaliser progressivement la participation des Anglophones.

Nous n'avons reçu contre le Conseil aucune plainte justifiée en 1981.

Conseil des ports nationaux

La situation des langues officielles est restée satisfaisante en 1981 au Conseil des ports nationaux, qui devra cependant se préoccuper davantage d'améliorer la représentation des Anglophones.

L'on y met actuellement en œuvre plusieurs excellentes mesures destinées à augmenter la participation des gestionnaires à l'application de sa politique linguistique. Leur succès en matière de recrutement d'agents réellement capables de servir le public dans sa langue fera partie de leurs appréciations de rendement, et ils devront participer à une enquête ayant pour objet de déterminer et de satisfaire les besoins des groupes qu'ils dirigent.

Le Conseil n'a pas plus de difficultés qu'au cours des années précédentes à servir sa clientèle en français comme en anglais. L'intérêt qu'il porte au maintien de cette excellence se manifeste clairement dans l'étude qu'il a prévue pour déterminer la demande linguistique dans tous les ports. Bien qu'il ait informé les gestionnaires des ports de sa politique de publicité pour les appels d'offres et avis de concours, quelques ratés se sont produits au cours de l'année. Il serait donc bon que les intéressés reçoivent un rappel à ce sujet et que les dirigeants restent vigilants.

afin de s'assurer qu'elles se font dans la langue voulue par l'employé. Très peu a malheureusement été fait pour remédier à la faiblesse que nous avions signalée l'an dernier : la quasi-totalité des réunions des comités de révision se déroulent encore uniquement en anglais. Il convient donc de redresser cette situation sans plus attendre.

Que le Conseil n'ait été l'objet d'aucune plainte depuis sa création, en mai 1978, atteste de la qualité de l'ensemble de ses réalisations dans le domaine linguistique.

Conseil de recherches médicales

En 1981, le Conseil de recherches médicales est parvenu à améliorer des résultats déjà satisfaisants dans le domaine des langues officielles.

Dans notre dernier rapport, nous avions constaté que si le service offert était généralement bilingue, la réception téléphonique ne se faisait parfois qu'en anglais. Ce problème est maintenant corrigé. La correspondance en français est revue systématiquement pour qu'elle soit de bonne qualité et toutes les publications du Conseil paraissent en double version. La prestation de services au public en français ou en anglais ne présente pas de problèmes puisque 22 des 24 employés qui occupent des postes bilingues satisfont aux normes linguistiques.

De plus, il y a peu d'obstacles à l'utilisation du français au sein même du Conseil, les services centraux sont fournis dans les deux langues, tous les documents de travail sont bilingues et, à l'exception d'une section, la surveillance s'exerce dans la langue de l'employé. En dépit de ces conditions favorables, la plupart des Francophones n'en continuent pas moins à travailler principalement en anglais, puisque seulement 10 % des demandes émanant d'organismes francophones sont rédigées en français, malgré les efforts du Conseil pour informer sa clientèle de l'existence d'un service dans les deux langues. Cette anomalie reste évidemment une affaire à suivre.

Quinze des 36 employés (41 %) du Conseil sont des Francophones et les deux groupes linguistiques sont bien représentés partout, sauf dans la catégorie « scientifiques et spécialistes » où les deux employés sont anglophones.

Nous n'avons reçu aucune plainte contre le Conseil en 1981.

Conseil des Arts

Le Conseil des Arts a conservé en 1981 sa position de choix pour le bilinguisme des services, mais n'a pas encore procédé aux légers ajustements que nous avions demandés l'an dernier dans au moins deux secteurs importants.

Toutes ses publications sont bilingues, contrats et formulaires de demandes de bourse étant rédigés dans la langue demandée par le client. Avec 194 bilingues

Le Conseil a établi comme principe que tout le personnel doit être bilingue, et cela continue à lui rapporter. Sur ses 92 employés, 87 sont à l'aise en français comme en anglais; il n'a donc aucune difficulté de communication avec son public des deux langues officielles. Toute la documentation écrite destinée à ce dernier est bilingue et la correspondance est toujours rédigée dans la langue préférée par le destinataire.

Les employés du Conseil ont habituellement la possibilité de travailler dans la langue de leur choix. Comme les autres services centraux, la Division des systèmes de gestion peut maintenant traiter dans les deux langues avec les employés qui sont en outre libres d'utiliser la langue qu'ils veulent aux discussions ou aux réunions, ainsi que pour leur travail écrit. Le Conseil devra désormais s'attacher à déterminer et à respecter les préférences linguistiques du personnel en ce qui concerne la supervision et l'appréciation du rendement.

La sous-représentation des Anglophones signalée l'an dernier est restée la même. En fait, leur proportion est tombée de 47 à 38 % depuis février 1981. Bien que le Conseil ait fait un effort pour corriger ce déséquilibre, la tendance constatée à cet égard dans les derniers mois devient préoccupante.

Nous n'avons reçu aucune plainte fondée contre le Conseil en 1981; les deux instances à la fin de 1980 sont maintenant réglées.

Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie

Chapeau, une fois de plus, au Conseil pour la qualité de ses services au public! Un petit effort, et il deviendra également un chef de file en matière de langues d

travail et de participation. Les demandes de subventions soumises au Conseil le sont en français dans 13 % des cas, ce chiffre atteignant 19 % pour les demandes de bourses. Sur les 7 employés, 59 sont bilingues et tous les comités de sélection sont à même d'évaluer les demandes dans les deux langues. Imprimés et publications sont bilingues, et la correspondance se fait systématiquement dans la langue du client.

Le Conseil emploie 40 Francophones et 33 Anglophones, cette prédominance de premiers étant due à leur participation élevée dans la catégorie du « soutien administratif » qui ne compte que huit Anglophones sur 38 employés. La représentation des deux groupes est équilibrée chez les gestionnaires et dans la catégorie « administration et service extérieur », mais le Conseil devra rectifier la sous-représentation des Anglophones dans la catégorie « soutien administratif ».

Les employés ont à bien des égards la possibilité de travailler dans la langue de leur choix. Les services centraux et ceux du personnel sont dispensés en français comme en anglais et les rédacteurs bénéficient de services de traduction et de révision. Le Conseil prévoit également un examen des appréciations de rendement

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Fidèle à sa tradition d'excellence face aux impératifs de la Loi sur les langues officielles, le C.R.T.C. s'est, dans l'ensemble, très bien classé en 1981.

Sur les 433 postes existants, 299 sont désignés bilingues et occupés à plus de 88 % par des employés qui répondent aux exigences linguistiques voulues. Les audiences publiques se tiennent dans les deux langues et bénéficient de l'interprétation simultanée au besoin. Les communications orales et écrites du Conseil se font dans la langue du client, et ses publications existent dans les deux langues officielles. Le Conseil a résolu le problème de la terminologie technique en français dans le domaine des télécommunications et de la radiotélédiffusion en embauchant un expert qui effectue les recherches et compile le vocabulaire nécessaire. Cette excellente initiative devrait permettre au C.R.T.C. de mieux servir encore son public francophone spécialisé, la terminologie exacte profitant ainsi à l'ensemble de l'industrie.

La représentation des Anglophones est de 54 % dans la catégorie « techniciens », et de 56 % dans celle de l'« administration et service extérieur ». Elle n'est que de 35 % pour le « soutien administratif », les Francophones ne comptant que pour à peine 17,5 % de la catégorie « scientifiques et spécialistes ». Le Conseil devrait donc chercher à atteindre un meilleur équilibre dans les différentes catégories professionnelles, et dans l'ensemble de son personnel.

Les employés du C.R.T.C. ont accès dans les deux langues aux manuels de travail ainsi qu'aux services centraux et du personnel; la surveillance se fait dans la langue officielle choisie par chacun. Alors que nous avons constaté l'an dernier que les Francophones étaient quelquefois évalués en anglais, le C.R.T.C. a réorganisé son système d'appréciation du rendement et 44 % des évaluations se sont faites cette année en français, ce qui constitue une amélioration considérable. Nous avons reçu trois plaintes contre le C.R.T.C. en 1981. L'une avait trait au manque d'installations d'interprétation lors d'une audience publique; la deuxième évoquait l'absence d'annonces du Conseil dans un hebdomadaire francophone; la troisième faisait état de l'envoi à une association francophone de la version anglaise d'un communiqué de presse. Seule la première de ces plaintes était réglée à la fin de l'année 1981.

Conseil de recherches en sciences humaines

Le Conseil mérite une fois encore des félicitations pour ses réalisations satisfaisantes dans le domaine linguistique. Conformément aux recommandations de notre vérification de 1980, il s'est doté d'une politique des langues officielles qui va être portée à la connaissance de tout le personnel. C'est un pas dans la bonne direction, mais il faudrait formuler plus clairement les droits des employés en matière de langue de travail.

En revanche, la situation n'est pas aussi brillante quand on examine certains secteurs scientifiques, comme le Programme spatial et la Recherche, où les Francophones sont clairsemés. Ils se font de plus en plus rares à mesure qu'on s'élève vers les hautes sphères de la hiérarchie.

Cette année encore, presque toutes les plaintes déposées contre le ministère de Communications (12 sur 15) visaient l'Agence des télécommunications gouvernementales (A.T.G.) qui continue à donner prise à la critique. Elles déplorent la piètre qualité des annuaires téléphoniques, l'unilinguisme de téléphonistes, un message enregistré en anglais seulement ainsi qu'une affiche unilingue. La collaboration a été excellente et chaque cas a été traité avec sérieux et célérité. D'ailleurs, l'A.T.G. poursuit ses négociations avec les sociétés privées et provinciales de téléphone qui n'offrent pas toujours un service bilingue et avec lesquelles elle doit traiter.

Conseil canadien des relations du travail

Le Conseil canadien des relations du travail n'a pas de mal à desservir le public dans les deux langues officielles. Pourtant, malgré la forte représentation de Francophones dans son personnel, il n'a pas encore réussi à mettre le français en langue de travail sur un pied d'égalité avec l'anglais. Le Conseil s'emploie néanmoins à corriger les problèmes dans ce domaine et suit avec diligence les recommandations de la vérification que nous avons faite en 1980 à sa demande.

Environ 49 des 67 postes pourvus du Conseil demandent une connaissance de deux langues officielles, 44 des titulaires satisfaisant aux conditions voulues à cet égard. Tous les postes bilingues se retrouvent dans la Région de la capitale nationale et au bureau de Montréal. Ailleurs (à Toronto, Winnipeg et Vancouver) les clients peuvent se prévaloir d'une liaison téléphonique gratuite avec Ottawa pour le service en français qui, quoique bien signalée, sert rarement.

Majoritaires dans toutes les catégories d'emploi, les Francophones représentent 62 % du personnel. L'usage du français dans le travail n'est cependant pas répandu, car la clientèle comprend surtout des employeurs et des agents de négociation anglophones. En outre, quelques surveillants ne se sentent pas suffisamment à l'aise en français pour donner des conseils ou diriger des réunions dans cette langue. Pour remédier à la situation, le Conseil a émis des directives et encouragé par ailleurs les employés à utiliser davantage le français et à améliorer progressivement leurs connaissances linguistiques. Nous suivons de très près ces efforts, car ils pourraient bien intéresser d'autres organismes éprouvant les mêmes difficultés.

La seule plainte déposée contre le Conseil cette année portait sur le non-recours à un hebdomadaire francophone pour un avis public. Le Conseil a fait le nécessaire de façon satisfaisante.

Jour, les procès-verbaux des réunions du Comité de direction ainsi que les rapports et documents sont dans les deux langues, l'anglais prédomine au cours des réunions. Les évaluations de rendement sont préparées dans la langue choisie par l'employé.

Nous n'avons reçu aucune plainte contre la Commission en 1981.

Communications

En 1981, le ministère des Communications a amélioré la qualité linguistique des services qu'il dispense au public. Il a aussi pris des dispositions en vue d'accroître l'utilisation du français comme langue de travail et a augmenté la proportion de ses employés francophones. L'anglais continue cependant à prédominer dans les communications internes à cause de la sous-représentation des Francophones dans certains secteurs clés et aux échelons supérieurs.

Environ 65 % des 2 222 employés du ministère travaillent dans la Région de capitale nationale, les autres étant dispersés d'un bout à l'autre du pays. Plus de 43 % des postes sont bilingues et 82 % des titulaires satisfont aux exigences linguistiques voulues. Le ministère fournit généralement dans les deux langues officielles ses services qui, fort spécialisés, visent l'entreprise privée autant que le grand public. En 1981, il a développé sa capacité bilingue en employant plus souvent la dotation dite « impérative ».

Le ministère n'a pas ménagé ses efforts pour étendre l'usage du français langue de travail. C'est ainsi qu'il encourage ses scientifiques francophones à rédiger les rapports de recherches dans leur langue, qu'il offre des cours de perfectionnement en français écrit et qu'il administre son propre programme d'amélioration en langue seconde. Son personnel bénéficie aussi d'un service de révision des textes. Également, il accorde une part croissante de ses contrats de recherche aux universités de langue française et il accueille comme stagiaires des étudiants francophones. Le ministère devra néanmoins redoubler d'ardeur pour que le français ait vraiment la place qui lui revient. En effet, l'anglais continue à être la langue usuelle, voire unique, dans plusieurs secteurs, en grande partie à cause de l'insuffisance des compétences linguistiques de nombreux gestionnaires. Dans ces circonstances, on ne doit pas s'étonner si moins de la moitié des évaluations du rendement des Francophones ont été rédigées en français en 1981.

Les employés francophones représentent 27 % de l'effectif total, soit 2 % de plus que l'an dernier. Dans la catégorie « administration et service extérieur », leur participation s'est élevée à 33 % en 1981. Le rattachement aux Communications du secteur Arts et Culture (majoritairement francophone) du Secrétariat d'Etat a contribué à cette hausse. Même la catégorie « scientifiques et spécialistes » a enregistré un accroissement des Francophones, de 14 à 17 %, progrès apprécié, quoique l'on soit encore loin du compte. Cela a d'ailleurs pu être réalisé grâce aux relations suivies que le ministère entretient avec les milieux universitaires et au programme de participation francophone.

français. La deuxième portait sur une note de service qui n'avait été distribuée qu'en version anglaise aux employés du Bureau de recherches sur les traitements; cette affaire a été réglée de manière satisfaisante. La dernière était faite par un Francophone mécontent du service au téléphone de la Commission.

Commission nationale des libérations conditionnelles

Donnant suite à l'une des recommandations de notre rapport d'enquête de 1979 la Commission nationale des libérations conditionnelles s'est dotée cette année d'une politique des langues officielles. Malheureusement, la Division du personnel s'étant trouvée aux prises avec une réorganisation d'envergure pendant la majeure partie de l'exercice financier, sa mise en œuvre et la surveillance de son application ont fait peu de progrès.

Du côté positif, la C.N.L.C. reconnaît en principe qu'il lui faut satisfaire aux demandes de service en langue officielle minoritaire émanant des détenus, o qu'ils soient au pays. Pourtant, dans les premiers dix mois de 1981, 16 % de audits de la Commission au Québec se sont déroulées en anglais, alors qu'il faut 0,6 % seulement l'ont été en français; il nous semble que cette situation devrait être examinée de plus près.

La Commission nous apprend que, des 26 employés permanents nommés par arrêté ministériel, « dix-sept sont des Anglophones avec quelque compétence en français, neuf des Francophones bilingues ». Dans chacune des régions, à l'exception de Burnaby, la C.N.L.C. compte deux membres bilingues et prend les dispositions nécessaires pour obtenir du personnel bilingue supplémentaire en cas de besoin. Elle se dit donc assurée que les requérants reçoivent satisfaction en matière linguistique. Nous nous permettons cependant d'en douter, puisque seuls les trois membres qui s'étaient volontairement inscrits à un programme de formation en langue seconde ont subi les tests correspondants. Signalons aussi qu'un cours destiné aux Anglophones qui sont appelés à prendre connaissance de dossiers établis en français n'a pas encore été dispensé, même s'il est prévu qu'il le sera.

Un peu plus de la moitié des 255 employés de la Commission travaillent au siège social dans la Région de la capitale nationale, alors que les autres sont répartis entre les bureaux régionaux situés à Moncton, Montréal, Kingston, Saskatoon et Burnaby. Plus de 50 % occupent des postes bilingues et 95 % d'entre eux satisfont aux exigences linguistiques prévues. Les bureaux régionaux de Moncton et de Montréal ont des ressources bilingues, mais non ceux de Saskatoon et de Burnaby.

Les deux groupes linguistiques sont bien représentés chez les membres de la Commission (35 % de Francophones) et dans le personnel (40 %). Le pourcentage des Francophones au siège social s'élève à 51 %. Au bureau régional de Montréal, les Anglophones constituent 10 % de l'effectif. Même si les ordres

Cette année encore aucune plainte fondée n'a été retenue contre la Commission de réforme du droit.

Commission des relations de travail dans la Fonction publique

Bien qu'elle se soit décidée à assumer plus résolument que d'autres organismes ses responsabilités en matière de langues officielles, la Commission n'est pas encore venue à bout de tous ses problèmes. Des mesures vigoureuses s'imposent en particulier pour ce qui est de la langue de travail où, hélas, la situation stagne.

La Commission mérite pourtant des éloges à double titre. Elle a fait participer ses cadres en leur demandant de fixer leurs propres objectifs concernant les langues officielles et a rédigé un manuel complet sur ses politiques afférentes, récemment distribué aux employés. Quant aux activités de contrôle, elle prévoit mener, au début de 1982, une enquête sur la satisfaction du service linguistique offert aux clients.

Environ un tiers des membres à plein temps de la Commission peuvent tenir des audiences dans les deux langues. Sur un effectif total de 150 employés, 126 occupent des postes bilingues et, à l'exception de 22, ils possèdent tous les qualifications linguistiques exigées. La Commission est donc bien placée pour desservir dans les deux langues une clientèle composée d'employeurs du secteur public, d'agents de négociation, de fonctionnaires individuels, d'organismes à tous les paliers du gouvernement et du monde des affaires. Lors de notre vérification, nous avons cependant attiré l'attention de la Commission sur quelques faiblesses : des unilingues anglophones du Bureau de recherches sur les traitements n'adressent pas toujours les clients francophones à des membres du personnel ayant les compétences linguistiques voulues et il y a parfois des retards dans la publication de la traduction des jugements.

La Commission compte actuellement 77 Anglophones et 73 Francophones, les deux groupes linguistiques se répartissant également entre les diverses catégories d'emploi. Etant donné la forte participation francophone, on serait tenté de croire que le français est très utilisé comme langue de travail, mais il n'en est malheureusement rien. Les Francophones parlent anglais dans la plupart des réunions et reçoivent fréquemment leurs instructions et leurs évaluations de rendement dans cette langue. Le problème est particulièrement aigu au Bureau de recherches sur les traitements où les rapports sont rédigés en anglais dans 95 % des cas et où la formation du personnel interne n'est pas toujours offerte en français. Une raison essentielle de cet état de fait est la présence de plusieurs cadres unilingues anglophones. Nous encourageons fortement la Commission à accélérer les mesures qu'elle a déjà mises en œuvre pour résoudre ces difficultés ainsi que d'autres.

La Commission a fait l'objet de trois plaintes en 1981. La première, qui est encore à l'étude, concernait les problèmes d'un Francophone désirant travailler en

Sur le plan de la formation professionnelle, il est à souhaiter que l'assouplissement des règles de récupération des coûts auxquelles a consenti le Conseil du Trésor faciliteront la prestation de cours en français. Rappelons à ce sujet une donnée curieuse : en 1980, 16 % seulement des cours dispensés par la C.F. étaient en français.

La Commission a fait l'objet de 47 plaintes en 1981. La plupart d'entre elles revêtaient souvent hélas ! des allures de rengaine, étant donné que la Commission ne montre pas beaucoup d'empressement à adopter des mesures pour éviter la répétition des motifs de mécontentement. Une dizaine de plaintes portaient ainsi sur l'absence de publication d'avis de concours dans les hebdomadaires de langue minoritaire tandis qu'une douzaine d'autres touchaient au manque de documentation en français mise à la disposition des candidats à des concours. Les autres plaintes avaient trait principalement à des incorrections dans les avis de concours et de droit d'appel, à des listes d'admissibilité qui n'étaient qu'partiellement bilingues, à la mauvaise qualité de lettres envoyées à des Francophones et à l'unilinguisme anglais de notes de service.

Commission de réforme du droit

Nous devons cette année encore féliciter la Commission de réforme du droit qui continue à appliquer scrupuleusement l'esprit et la lettre de la *Loi sur les langues officielles* dans ses activités quotidiennes.

À l'autome 1981, la Commission comptait 35 employés permanents et 4 contractuels, dont 30 à plein temps. Quatre personnes travaillaient au bureau de Montréal, les autres à Ottawa.

La Commission a pris récemment l'initiative d'instaurer une session annuelle d'information sur les langues officielles à l'intention de son personnel et a publié un document clé sur la rédaction française des textes législatifs.

Elle n'a aucune peine à offrir un service bilingue à ses quelque 10 000 clients. La plupart d'entre eux sont directement ou indirectement reliés à la profession juridique et comprennent des membres des associations du barreau (du Canada ou des provinces) et des associations de policiers. Elle traite à l'occasion avec grand public.

Sur ses 45 postes permanents, 37 sont désignés bilingues et les deux autres titulaires qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste sont en cours de langues. Les employés sont encouragés à travailler dans la langue officielle de leur choix et les superviseurs veillent à ce que les évaluations de rendement soient bien rédigées dans la langue choisie par l'intéressé.

Le personnel permanent de la Commission se compose de 12 Anglophones et 23 Francophones, dont 19 dans la catégorie du « soutien administratif ». Chez les contractuels, il y a 31 Anglophones contre 12 Francophones.

district est élevée, ce qui permet à la Commission de servir son public comme il faut.

La situation concernant la langue de travail pourrait faire des jaloux dans bien des ministères. D'après un sondage interne, environ 66 % des employés utilisent régulièrement les deux langues dans leur travail et la supervision est généralement assurée dans la langue appropriée. L'anglais et le français sont d'usage courant aux réunions, y compris à celles de la haute direction. Quelques problèmes persistent cependant dans certains secteurs spécialisés tels l'informatique et la planification des ressources humaines, où le français est peu présent.

Ce climat tient au haut niveau de bilinguisme déjà évoqué et à la représentation élevée des Francophones partout à la Commission. Près de 64 % de l'effectif est francophone, proportion qui tombe à 57 % si l'on exclut les professeurs de langues. À la haute direction, il y a 40 % de Francophones. La Commission devrait d'ailleurs se pencher plus sérieusement sur la représentation anglophone qui est insuffisante depuis quelques années déjà.

Passons maintenant au crible la fonction d'organisme central de la Commission. Nous sommes contraints de constater qu'elle n'assume pas toujours le rôle de premier plan qui devrait aller de pair avec ses responsabilités. Elle est certes très consciente des problèmes qui sévissent : sous-représentation dans la fonction publique fédérale des Francophones dans certaines catégories d'emploi ; déséquilibre de la représentation des deux groupes sur le plan régional ; manque de rigueur dans la fixation des exigences linguistiques pour les postes bilingues ; accrocs linguistiques entachant parfois la sélection des candidats. Nous estimons néanmoins qu'elle devrait s'affirmer davantage devant les ministères qui tournent en rond, en leur rappelant fermement les objectifs de la politique des langues officielles et en mettant au point avec eux des stratégies de recrutement et de mobilité du personnel.

Sur le plan de la participation, un phénomène nouveau se dessine qui renforce la nécessité pour la Commission de monter résolument au front. Il s'agit de la faiblesse de la relève francophone. En effet, la proportion des Francophones qui ont été nommés à la fonction publique s'établissait seulement à 17,6 % en 1979 et à 18,2 % en 1980. Si cette tendance devait se poursuivre, les progrès réalisés au cours des dernières années dans la représentation globale des Francophones (26,8 % en 1980) pourraient se transformer d'ici quelques années en un recul inquiétant. Un autre dossier analogue exige une intervention rapide pour éviter une aggravation. C'est celui de la diminution constante de la représentation des Anglophones au Québec. Leur nombre a en effet chuté de 5 800 en 1976 à 2 500 en 1980.

La Commission a fait valoir à juste titre devant le Comité mixte spécial sur les langues officielles que le succès de la réforme linguistique au sein des ministères dépendait largement du leadership assumé par la haute direction. Nous pensons que la Commission devrait à titre d'organisme central agir elle-même à la lumière de ce principe pour résoudre les problèmes de participation qui non seulement persistent mais s'aggravent.

Afin d'améliorer ses services au public, la Commission exige maintenant le plus haut degré de compétence active et passive dans les postes déjà classés bilingues, tels que surveillants de plage, patrouilleurs et guides touristiques. De sc côté, la Section des contrats s'assurera désormais que les cahiers des charges et les devis techniques soient disponibles en français et en anglais, ce qui permettra de corriger l'unilinguisme anglais des contrats. Comme une bonne partie des terrains occupés par l'*Ottawa Ski Club* à Camp Fortune appartiennent à la C.C.N., la Commission devra continuer d'insister pour que le club offre, comme alliant c soi, des services bilingues. Une clause à cet effet devra être ajoutée lors c renouvellement des baux.

En ce qui a trait à la langue de travail, l'arrivée de nouveaux cadres intermédiaire effectivement bilingues a amélioré la capacité linguistique à ces échelons. Un p grand nombre de documents sont rédigés en français ou dans les deux langues, le français est plus fréquemment utilisé aux réunions. Enfin, les exigences linguistiques des postes d'encadrement ont été haussées.

Des 797 employés de la Commission, 46 % sont francophones. Les pourcentages sont particulièrement élevés dans les catégories « soutien administratif » (42 % des 129 employés), « techniciens » (46 % de 52) et « exploitation » (52 % c 431). Chez les scientifiques et spécialistes, la proportion est satisfaisante : Francophones sur 53 employés. Par contre, on ne compte qu'un se Francophone parmi les neuf hauts dirigeants.

Cette année, la Commission a fait l'objet de quatre plaintes. Elles concernaient des erreurs grammaticales dans des itinéraires, deux affiches unilingues — une e français et une en anglais — et un accueil téléphonique en français seulement. E général, la collaboration de la Commission a été très bonne dans le règlement c ces plaintes.

Commission de la Fonction publique

Ses activités se répartissant sur l'état de santé linguistique de tous les ministères fédéraux, la Commission de la Fonction publique n'est pas un organisme tout fait comme les autres et sa performance doit être évaluée en fonction de de critères. Il nous faut tenir compte à la fois de ses réalisations internes et de façon dont elle remplit ses obligations d'organisme central en matière de dotat de formation et d'évaluation linguistiques ainsi que de formation professionnelle. dans l'ensemble elle mérite des éloges pour son rendement sur le plan interne, Commission devrait, selon nous, agir avec beaucoup plus de vigueur da l'exercice des responsabilités linguistiques découlant de son statut d'organis central.

La Commission dispose d'une forte capacité bilingue. Un peu plus de 70 % de s quelque 2 050 postes requièrent une connaissance des deux langues à un nive intermédiaire ou supérieur, 86 % de leurs titulaires satisfaisant aux exigences voulues. En outre, la proportion de bilingues dans les 12 bureaux régionaux et

Commission canadienne du blé

La Commission canadienne du blé est une société chargée de la gestion méthodique des marchés interprovinciaux et extérieures des céréales cultivées au Canada. Les prêts et avances qu'elle consent aux fermiers sont garantis par le gouvernement fédéral, mais son propre financement est assuré par les agriculteurs. Son siège social est situé à Winnipeg.

La Commission donne une interprétation très étroite de la *Loi sur les langues officielles*. Estimant, sans jamais l'avoir vérifié cependant, que la demande en langue française est faible, elle n'offre qu'une gamme réduite de services dans cette langue, et le plus souvent à la requête expresse des intéressés. Elle semble oublier que la demande ne représente pas un critère valable dans le cas des sièges sociaux d'organismes fédéraux et donc que la *Loi sur les langues officielles* lui impose l'obligation d'offrir les services au public dans les deux langues à Winnipeg.

Elle répond aux lettres de ses clients dans la langue officielle de leur choix, mais ne publie en version bilingue que son rapport annuel et quelques publications d'intérêt général. Au siège social, un client ne pourra être servi en français que si d'aventure il tombe sur l'un des quelque 25 Francophones qui y travaillent ou s'il exige d'être servi dans cette langue.

La politique de la Commission en matière de langues officielles brosse un tableau général de la situation mais ne confie aucune responsabilité aux gestionnaires. Par ailleurs, les employés ne sont informés ni de leurs droits ni de leurs devoirs à cet égard. Une quinzaine d'entre eux suivent des cours de français mais l'anglais est évidemment la langue de travail, sauf au petit bureau de Montréal où se trouvent quatre Francophones. Un certain nombre de formulaires internes sont traduits, mais les principaux documents de gestion et de personnel sont unilingues anglais.

La Commission estime qu'elle a environ 35 Francophones sur ses 560 employés, cinq ayant été recrutés en 1981.

Cette année, nous avons reçu 18 plaintes fondées contre la Commission. L'une concernait l'accueil téléphonique et toutes les autres portaient sur des publications unilingues importantes pour les producteurs de céréales, telles que le carnet du producteur, la formule de renouvellement et la brochure explicative.

Commission de la Capitale nationale

La réforme linguistique progresse sûrement au sein de la Commission de la Capitale nationale. On y a corrigé certaines des lacunes relevées l'an dernier et la situation s'est améliorée depuis en ce qui a trait au service au public et à la langue de travail. La Commission accuse une surreprésentation chez les Francophones, sauf dans les catégories « haute direction » et « scientifiques et spécialistes ».

Nous avons reçu trois plaintes contre la Commission : l'une portait sur l'unilinguisme anglais d'un rapport, une autre déplorait la piètre qualité du français d'une lettre et la dernière faisait état d'un accueil téléphonique en anglais seulement. Celles-ci ont été réglées de façon satisfaisante.

Commission canadienne des transports

La Commission marque cette année des points pour la capacité bilingue de ses employés et la participation des deux groupes. S'y ajoutent aussi de nouvelles mesures de contrôle qui lui permettent de mieux cerner des problèmes chroniques comme celui de la langue de supervision.

Sur les 748 employés de la Commission, 412 occupent un poste bilingue (55 %) et 352 répondent aux exigences linguistiques de leur poste (85 %). Cela explique pourquoi le public de la Commission est généralement servi dans la langue de son choix, ainsi qu'en fait foi un sondage réalisé par l'organisme en 1981. Il n'y a qu'une seule ombre à ce tableau : le recours aux hebdomadaires pour y faire paraître des annonces ne semble pas encore devenu aussi systématique que ne le faisaient présager les règles émises en 1980. Cette question a d'ailleurs été l'objet de deux plaintes que nous avons reçues cette année contre la Commission. Par ailleurs, il est permis d'espérer que la *Loi sur les chemins de fer* sera modifiée prochainement afin de la rendre conforme à la *Loi sur les langues officielles* régissant ainsi, entre autres, l'antique plainte sur les passages à niveau.

Les employés ne sont cependant pas logés à si bonne enseigne. En effet, le sondage sur la langue d'encadrement a conclu que les Francophones sont supervisés en anglais, sauf si leur supérieur est francophone. À l'issue de cette enquête, plusieurs recommandations ont été formulées : leur application devra régler en partie le problème. Elles touchaient la formation linguistique des superviseurs, la vérification de leurs connaissances et l'évaluation de leur rendement compte tenu de l'utilisation de la langue seconde. Nous souhaitons vivement pouvoir faire état ici l'an prochain des progrès réalisés.

La représentation des Francophones est passée en 1981 de 25,6 % à 28,7 %, une note pourtant une proportion très faible à la haute direction (un sur 14) ; il y a une certaine amélioration parmi les techniciens (14 % cette année contre 10 % en 1980) et les scientifiques (16 % cette année contre 13 % en 1980). Il est à noter que cette progression continue. Or, à notre grand étonnement, la Commission a mis 15 postes au concours dans ces deux catégories, qui tous caractérisaient par la mention « anglais essentiel ». Cette désignation irait plutôt à l'encontre de l'objectif visé.

Deux des cinq plaintes déposées contre la Commission en 1981 concernaient l'absence d'annonces dans des hebdomadaires francophones. Empressée à collaborer, la Commission a réussi à traiter toutes les plaintes de cette année et une l'an dernier qu'elle n'avait pu régler.

déroutent presque toujours dans cette langue. Ces lacunes ont déjà été signalées dans notre Rapport de l'an dernier, et le Bureau devrait prendre sans délai les dispositions nécessaires pour corriger la situation.

Aucune plainte n'a été formulée à l'égard du Bureau en 1981.

Commission canadienne des droits de la personne

La Commission canadienne des droits de la personne compte quelque 115 employés, dont 80 à l'administration centrale et 35 répartis entre six bureaux régionaux. Elle est généralement en mesure d'offrir ses services dans les deux langues. Pourtant, le français langue de travail n'y est pas encore un fait accompli, même si les Francophones représentent plus de 30 % du personnel.

Les mécanismes nécessaires à une saine gestion du programme des langues officielles sont en place : les gestionnaires sont responsables de la mise en œuvre de la politique dans leurs secteurs ; le chef du personnel exerce des contrôles réguliers ; et le comité de gestion revoit périodiquement le tout.

En 1981, la Commission a multiplié ses contacts avec les associations des minorités de langues officielles tout en accroissant la capacité bilingue de ses bureaux régionaux. Il y a aussi plus d'employés bilingues aux directions des Plaines, de l'Information et de l'Éducation à l'administration centrale. Pour l'ensemble de l'organisme, on compte 67 postes bilingues, dont 87 % sont pourvus de titulaires qui satisfont aux exigences prescrites. Toutefois, vu la nature délicate de ses rapports avec le public, la Commission devrait relever le niveau demandé, puisque moins de 20 % des postes bilingues exigent des connaissances supérieures en langue seconde.

Sur le plan de la participation, la situation est demeurée à peu près stable. Les Francophones constituent 31 % de l'effectif, mais leur représentation n'est toujours que de 20 % chez les agents. Souhaitons que l'heureuse initiative qu'a prise la Commission d'organiser un programme de stagiaires en administration (grâce auquel les membres de la catégorie « soutien administratif » pourront passer à celle de l'« administration et du service extérieur ») et un programme de placement d'étudiants en liaison avec les universités francophones porteront bientôt des fruits.

Quelques progrès encourageants ont été réalisés en matière de langue de travail. L'interprétation simultanée est maintenant disponible aux réunions internes des commissaires et le nombre des évaluations de rendement préparées en français est passé de trois en 1980 à quinze cette année. Néanmoins, l'anglais domine encore largement aux réunions et dans la rédaction des documents. La Commission a mené à la fin de l'année un sondage auprès de ses employés sur la question de la langue de travail. Elle pourra ainsi, nous l'espérons, mieux identifier les causes de la faible utilisation du français et apporter les corrections nécessaires.

La représentation des Francophones et des Anglophones varie selon les secteurs, la proportion des premiers allant de 5 % au CN-Marine à environ 77 % dans la région du Saint-Laurent. Selon les données 1979 publiées en avril 1981, 55 (18,3 %) des 300 principaux dirigeants de la société étaient francophones. Le CN a malheureusement fait savoir qu'il ne pourrait fournir de données précises sur la représentation avant que ne fonctionne son nouveau système intégré de traitement des données du personnel, aux environs de 1985. Cette réticence à fournir des données essentielles à toute planification est inadmissible.

Empressons-nous de signaler que le CN a effectué un pas dans la bonne direction avec son programme de recrutement de diplômés universitaires francophones qu'a obtenu des résultats satisfaisants. Il serait bon que la société poursuive dans cette voie en s'assurant que ses employés peuvent continuer à travailler dans leur langue d'élection.

Les 28 plaintes que nous avons reçues l'an dernier concernaient une publicité nor diffusée dans la presse de langue officielle minoritaire, la déficience des services au public dans les hôtels du CN et à la Tour de Toronto, la réception téléphonique unilingue anglaise et, enfin, la langue de travail dans la région du Saint-Laurent. L'attitude de la société pour le règlement de ces plaintes reflète l'esprit excessivement légiste dont nous avons fait état; elle refuse d'agir rapidement et se donne rarement la peine de surveiller les domaines ayant fait l'objet de plaintes pour éviter le renouvellement de celles-ci.

Commissaire à la magistrature fédérale

Très peu connu du commun des mortels, le Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale exerce tout de même une certaine influence sur l'administration du système judiciaire au Canada. En plus de ses responsabilités envers la Cour fédérale du Canada et le Conseil canadien de la magistrature, le Commissaire a pour tâche de gérer les pensions, indemnités et traitements des juges. Il assure également la préparation et la publication des recueils de jurisprudence de la Cour fédérale et veille à la formation linguistique des juges.

Dans le cadre de cette dernière attribution et en collaboration avec l'Université Laval, le Bureau a mis au point un cours de perfectionnement du français pour les juges anglophones qui ont terminé l'apprentissage de la langue seconde. (Deux juges ayant suivi le programme peuvent maintenant présider un procès dans l'autre langue officielle.) Le Bureau a aussi organisé, en 1981, un programme expérimental d'immersion en français pour les juges francophones des provinces anglaises, et pour les juges anglophones qui se considéraient comme bilingues. Il a de plus élaboré des cours de terminologie juridique dans les deux langues pour chacune des communautés linguistiques de la magistrature canadienne.

Cet organisme compte 15 employés bilingues, sur un effectif de 21 fonctionnaires dont 11 Francophones répartis à presque tous les niveaux. Malgré tout, seulement deux appréciations de rendement ont été faites en français en 1981 et la langue de travail demeure essentiellement l'anglais. C'est ainsi que les réunions se

Chemins de fer nationaux

Les progrès réalisés par les Chemins de fer nationaux en 1980 ont doucement abouti à une voie de garage en 1981. L'échec du CN à aller de l'avant semble dû en grande partie à l'attitude strictement legaliste qu'il a adoptée vis-à-vis de la Loi sur les langues officielles : quelques efforts pour en satisfaire la lettre, mais une application suivie à en éviter l'esprit. Le CN a encore des difficultés à faire en sorte que ses concessionnaires et même son personnel servent les voyageurs en français ; de plus, il fait fort peu pour s'assurer que la prestation des services se fasse dans les deux langues dans les gares, à bord des bateaux, dans les ports, les hôtels ou à la Tour de Toronto.

Notre enquête de 1980 sur le CN-Atlantique et celle, plus récente, sur le CN-Marine, se sont traduites par plus de 30 recommandations. En ce qui concerne le CN-Marine, nous avons relevé de sérieuses faiblesses pour ce qui est du service, dont les annonces faites uniquement en anglais aux installations portuaires et à bord des traversiers, la signalisation unilingue du matériel de sauvetage de certains traversiers et le manque de personnel bilingue dans des endroits stratégiques comme les guichets des traversiers et les cafétérias.

Nous avons signalé l'an dernier que les conventions collectives exigeaient que des postes soient comblés selon le principe de l'ancienneté sans égard aux compétences linguistiques des candidats. Les dirigeants du CN ont essayé de convaincre le Comité mixte spécial que la nouvelle série de négociations avec les syndicats, qui devait commencer en août, les libérerait de cet obstacle. Nous n'avons eu connaissance d'aucun résultat jusqu'ici, mais nous savons que cette fois le Parlement demandera des explications si les problèmes linguistiques sont à nouveau relégués aux oubliettes lors des négociations. Les plaintes de cette année ont mis en lumière une autre des faiblesses du CN qui, dans de nombreux cas, publie des annonces dans les quotidiens anglais mais ignore les hebdomadaires français locaux.

Le tableau reste le même que l'an dernier en ce qui concerne la langue de travail. Le personnel du CN-Marine ne comptant que 5 % de Francophones, il n'est pas question d'y travailler en français même si certains imprimés et quelques publications internes sont maintenant bilingues. Un tiers des employés du CN-Atlantique sont francophones, mais le français n'y est pas utilisé au travail, la société imposant l'anglais comme langue exclusive de travail dans cette région, en dépit de nos recommandations. Dans les autres secteurs, la langue de travail reste le français dans la région du Saint-Laurent, l'anglais ailleurs. Les documents de travail sortent dans les deux langues dans la région du Saint-Laurent, et les programmes informatiques sont disponibles en français comme en anglais à tous les terminus du CN ; l'anglais reste la langue de l'encadrement et des réunions.

Chambre des communes

La réussite de la Chambre des communes, en 1981, constitue un heureux point d'orgue dans le concert de nos lamentations. Cela ne peut qu'aider grandement la cause de la réforme linguistique dans son ensemble en raison de l'importance à la fois concrète et symbolique de cette institution aux yeux de tous les Canadiens. Objet d'une mercuriale de la part du Comité mixte spécial sur les langues officielles pour son retard à appliquer la Loi, l'administration de la Chambre s'est attelée résolument à la tâche et a considérablement amélioré sa situation linguistique.

La Chambre s'est donnée beaucoup de mal pour consolider la gestion de son programme des langues officielles. Après avoir nommé un directeur, elle a adopté une politique précise, établi des plans d'action pour les différents services et institué des méthodes de contrôle de leur application. Ce faisant, elle a donné suite à une recommandation du Comité mixte et à une autre que nous avions formulée sur le même sujet après notre vérification de 1979.

Elle a achevé la traduction des plaques et inscriptions unilingues qui restaient et décidé que la Chapelle du souvenir projetterait une image bilingue lors de sa réouverture prévue pour l'été 1982. Elle a aussi fait le nécessaire pour que l'accueil des visiteurs se fasse dorénavant dans les deux langues et exige maintenant de candidats aux postes de guides qu'ils soient bilingues. Elle tient également compte des capacités linguistiques des futurs pages et assure la formation voulue le cas échéant.

Les efforts de la Chambre ne se sont pas arrêtés là. Elle a procédé à la définition des besoins linguistiques de ses postes et a prescrit que, dorénavant, pour certains postes — tels les greffiers des comités — les titulaires devront posséder les deux langues au moment de leur nomination. Un programme a même été constitué pour la formation linguistique des greffiers encore unilingues, soit près du tiers d'entre eux. Toutes les salles des comités disposent maintenant de l'interprétation simultanée.

Au chapitre de la langue de travail, des progrès sont également à signaler. L'exception des descriptions de tâches, les documents de travail sont bilingues et les notes et les directives sont diffusées dans les deux langues. En revanche, il y a encore un certain nombre d'employés qui ne bénéficient pas de supervision dans leur langue en raison de l'unilinguisme anglais de leurs supérieurs.

Des quelque 1 800 employés que compte l'administration de la Chambre, 60 % ont le français comme première langue officielle et 40 % l'anglais, proportions à peu près équivalentes à celles de l'an dernier. Par contre, il existe un meilleur équilibre à la haute direction où 10 des 19 membres sont Anglophones. Nous osons espérer que la Chambre s'attachera dans les années à venir à accroître la représentation globale des Anglophones.

En 1981, nous avons reçu 20 plaintes à l'endroit de la Chambre. Elles avaient trait principalement à l'unilinguisme anglais de certaines inscriptions et l'accueil des

Le C.R.D.I. a fait l'objet de deux plaintes en 1981. Elles concernaient des publications qui n'étaient pas disponibles en français, alors qu'existaient des versions en langues anglaise et espagnole. Le Centre projette de faire, en 1982, un sondage auprès des organismes intéressés par ses publications scientifiques et techniques en vue d'identifier avec plus de précision les besoins linguistiques de ces derniers.

Centre national des Arts

Le service bilingue est toujours en tête d'affiche au C.N.A., qui le considère comme faisant naturellement partie de sa mission auprès du public. À titre d'exemple, le Centre a amélioré cette année l'aspect biculturel de ses communications écrites et le bilinguisme de ses restaurants. Aussi, à la demande du directeur général du C.N.A., nous nous sommes penchés en fin d'année sur la question de la participation des deux groupes linguistiques aux échelons supérieurs, ainsi que sur l'équilibre linguistique de la programmation. Nous en avons d'ailleurs profité pour évaluer les suites données à notre vérification de 1979.

S'il semble à première vue que la moitié du personnel soit francophone, le Centre des Arts ne possède pas encore de statistiques précises sur ce point. Il entend toutefois combler cette lacune en 1982 et projette de revoir en même temps les exigences linguistiques de tous ses postes. D'autres déficiences subsistent ailleurs. La participation francophone chez les cadres supérieurs a décru : trois sur 13 l'année dernière, et trois sur 15 en 1981 ; il n'y a, par ailleurs, aucun Francophone chez les administrateurs des quatre départements : Théâtre (anglais et français), Musique, Festivals, Danse et Variétés. Notons de plus (et ce problème a été souligné dans notre vérification du Centre en 1979) qu'il y a toujours un déséquilibre entre la programmation des spectacles de variétés en anglais et en français et que le Centre ne semble pas faire suffisamment appel à la communauté artistique francophone.

Pour ce qui est de la langue de travail, le français passe rarement la rampe. Les communications et les réunions internes se font surtout en anglais et seuls les Francophones de la section du théâtre français et ceux qui travaillent au Service des communications et aux guichets utilisent régulièrement leur langue. Il faut pourtant applaudir à une heureuse innovation : l'interprétation simultanée est assurée depuis l'été dernier aux réunions du conseil d'administration.

Le Centre devrait, en début d'année 1982, distribuer à son personnel son énoncé de politique en matière de langues officielles. Nous espérons aussi qu'il donnera bientôt suite aux autres recommandations majeures de notre vérification de 1979, telle la mise en œuvre d'un plan, assorti de contrôles efficaces.

Quinze plaintes ont été déposées contre le C.N.A. en 1981. La plupart portaient sur la qualité du français écrit (données d'ordinateur sur les billets, annonces, programmes). La collaboration du C.N.A. dans leur règlement a été excellente.

administratif sont de langue française. Chez les cadres supérieurs, l'équilibre est assez bon (12 Anglophones et 5 Francophones).

Nous n'avons reçu aucune plainte contre le C.P.M. en 1981.

Centre de recherches pour le développement international

Le Centre de recherches pour le développement international n'a réalisé que de maigres progrès en 1981 du point de vue linguistique. En effet, la plupart des problèmes notés l'an dernier se retrouvent : sous-représentation francophone chez les cadres et les spécialistes et faible utilisation du français au travail. La haute direction entend heureusement prendre certaines dispositions en 1982 pour améliorer cette situation. Ainsi, par exemple, elle peaufine une nouvelle façon d'évaluer le rendement qui tiendra compte de la performance de ses gestionnaires en matière de langues officielles.

Le Centre a inclus sa politique linguistique dans le manuel *Statut du personnel*. Par contre, il n'a pas encore donné suite au projet souligné dans notre Rapport annuel de 1980 de préparer un Guide de l'emploi contenant une section sur les langues officielles. Il n'a pas non plus établi d'objectifs précis pour les gestionnaires de ses principaux services, ni élaboré de mécanisme de contrôle de l'application de la Loi dans ses activités.

Quelques notes positives viennent toutefois égayer notre ritournelle. La proportion d'employés bilingues est passée de 40 % l'an dernier à plus de 46 % (140 sur 302). Cette augmentation est encore plus importante à la haute direction où sept des onze cadres connaissent maintenant les deux langues officielles comparativement à quatre en 1980. Le Centre a également déployé des efforts méritoires pour s'assurer que les programmes d'ordinateur renforçant des bases de données bibliographiques puissent être consultés en français comme en anglais.

Passons à la langue de travail. Le français sert davantage aux réunions du comité de gestion et du comité des projets. Le Centre a presque complété la traduction des formulaires unilingues. Par contre, l'anglais continue de prédominer largement dans le fonctionnement interne, notamment pour la rédaction de documents et la supervision.

La participation globale des deux groupes linguistiques est bien équilibrée, les Anglophones comptant pour 67,5 % de l'effectif et les Francophones pour 32,5 %. La proportion des Francophones est demeurée inchangée (20 %) dans l'importante catégorie des « scientifiques et spécialistes » qui comprend un peu plus d'une centaine d'employés ; à la haute direction, on trouve maintenant deux Francophones sur onze par rapport à un seul l'an dernier. Afin d'intensifier ses relations avec les chercheurs francophones, le Centre prévoit organiser au début de 1982 un colloque sur la recherche pour le développement en collaboration avec l'Université du Québec.

Etant donné l'influence qu'exercent les cadres sur les travaux des secrétariats des comités du Cabinet, on ne s'étonne guère que l'anglais continue à prédominer dans la préparation de documents internes et aux réunions. Les services centraux sont offerts aux employés dans les deux langues. En revanche, 80 des quelque 1 10 évaluations de rendement de Francophones faites en 1981 ont été préparées en anglais.

Le B.C.P. a fait l'objet de sept plaintes au cours de l'année. Trois déplorait la mauvaise qualité de la version française du Guide de presse remis aux journalistes lors du Sommet économique de Montebello. Ces plaintes sont traitées de façon détaillée à la page 94 du présent rapport. Pour ce qui est des quatre autres, une portée sur le français de certains documents, une autre sur l'utilisation d'un tampon unilingue, la troisième sur un accueil téléphonique en anglais seulement et la dernière avait trait à l'unilinguisme des gardes de sécurité. Cette dernière ainsi que celles touchant le Sommet économique demeuraient à l'étude à la fin de l'année.

Cabinet du Premier ministre

Appelé à communiquer régulièrement avec la population et l'appareil gouvernemental, le Cabinet du Premier ministre doit témoigner d'une conduite exemplaire en matière de langues officielles. Au cours de l'année, il a maintenu sa performance — au demeurant fort satisfaisante — sur le plan du service au public et il a pris certaines initiatives pour raffermir la gestion de son programme linguistique. Il a aussi cherché plus activement à promouvoir l'emploi du français, mais ce domaine constitue encore sa principale faiblesse.

Le C.P.M. met la dernière main à son énoncé de politique sur les langues officielles, donnant ainsi suite à une proposition de notre Rapport annuel de l'an dernier. Il lui reste à établir des mesures de contrôle pour s'assurer que sa politique sera appliquée de façon uniforme dans tous ses secteurs d'activité.

Disposant d'une proportion élevée d'employés bilingues (56 sur 72), le Cabinet est en mesure d'offrir ses services dans les deux langues. Un personnel qualifié continue de contrôler rigoureusement la qualité linguistique des communications écrites avec le public. Par contre, le C.P.M. ne s'est pas encore doté de moyens d'évaluer de façon systématique les aptitudes linguistiques de son personnel.

Afin de promouvoir l'emploi du français au travail, la haute direction encourage régulièrement les Francophones à se servir de leur langue dans les communications écrites et aux réunions. Elle a aussi offert cette année des cours de langues à une quinzaine d'employés. Malgré tout, l'unilinguisme d'une dizaine de cadres et d'agents anglophones entrave toujours une plus grande utilisation de cette langue dans certains services.

L'effectif du Cabinet comprend 38 Francophones et 34 Anglophones. La représentation élevée des premiers tient au fait que 22 des 36 employés du soutien

Par ailleurs, six cadres intermédiaires et supérieurs sont unilingues. Il ne faut donc pas s'étonner du fait que seulement 10 % des documents de travail sont préparés en français et que les réunions internes se déroulent surtout en anglais. En outre, près de 70 % des évaluations de rendement des Francophones ont été faites en anglais au cours de la dernière année.

Dans ces conditions, le B.R.F.P. doit manifestement prendre le taureau par les cornes s'il ne veut tomber plus bas en matière de langues officielles. Il doit chercher à accroître l'utilisation du français langue de travail, notamment en accentuant la représentation des Francophones aux échelons supérieurs.

La seule plainte déposée contre le Bureau en 1981 concernait l'unilinguisme anglais de la réception téléphonique et, comme nous l'avons déjà indiqué, le problème a été finalement résolu.

Bureau du Conseil privé

Le Bureau du Conseil privé a réalisé des progrès en 1981, mais compte tenu de son importance stratégique dans l'administration fédérale, il devra redoubler d'ardeur pour combler son retard en matière de langue de travail et de participation équilibrée.

Pendant l'année, le Bureau a pris un certain nombre d'initiatives pour améliorer l'application de son programme des langues officielles. C'est ainsi qu'il a publié deux guides : l'un à l'intention de ses employés et l'autre des gestionnaires. Il a fait une étude sur les niveaux linguistiques de ses postes et a inclus les langues officielles dans une vérification opérationnelle effectuée vers la fin de l'année. Il lui reste cependant à mieux définir les objectifs linguistiques de chacun de ses secrétariats.

Une proportion élevée des postes du Bureau sont désignés bilingues (256 sur 311) et plus de 80 % sont pourvus de titulaires qualifiés. Cette capacité bilingue élevée est également bien répartie entre les diverses catégories professionnelles. La vérification interne déjà mentionnée a toutefois démontré la nécessité de relever les exigences en français des postes bilingues (dont seulement 20 % environ sont au niveau supérieur) pour que les employés puissent communiquer normalement dans chaque langue avec les autres ministères fédéraux qui, avec les comités du Cabinet, constituent la principale clientèle du B.C.P.

L'examen des taux de représentation des deux groupes linguistiques révèle qu'il existe toujours de sérieux déséquilibres. Les Francophones sont certes surreprésentés globalement avec 47 % de l'effectif, mais beaucoup (109 sur 146) se trouvent dans les catégories du « soutien administratif » et de l'« exploitation ». Si l'on y a plus de Francophones dans la catégorie « administration et service extérieur » (33 par rapport aux 23 de l'an dernier), ils ne sont toujours que 2 sur 19 à la haute direction et 6 sur 28 chez les agents de programme.

qu'une connaissance de base ou moyenne de la langue seconde. Cependant, ces exigences font actuellement l'objet d'un examen en vue d'améliorer la qualité des services.

Quelques progrès ont été accomplis en matière de langue de travail quant à la supervision, mais le problème n'est pas complètement réglé. Dans certaines divisions, les circulaires adressées au personnel sont fréquemment distribuées uniquement en anglais. À noter, par contre, que l'augmentation du nombre de traducteurs a permis d'éliminer certains des embouteillages constatés en traduction l'an dernier.

Plus du tiers des employés de la Bibliothèque sont francophones. La répartition des deux groupes linguistiques dans toutes les catégories est bonne, à l'exception de celle du « soutien administratif », où le pourcentage des Anglophones (56,5 %) est un peu faible.

Nous avons reçu deux plaintes contre la Bibliothèque en 1981. La première portait sur un avis bilingue comportant un paragraphe personnalisé uniquement en anglais. La seconde, une question de règle interne, faisait état d'un questionnaire unilingue anglais distribué lors d'une vérification. La Bibliothèque a fait preuve d'une très bonne collaboration dans le traitement de ces plaintes.

Bureau des relations fédérales-provinciales

Le Bureau des relations fédérales-provinciales s'est laissé aller en 1981 sur la pente douce de la passivité en matière de langues officielles et le français y a perdu du terrain par rapport à 1980.

Il faut néanmoins relever quelques initiatives intéressantes à l'actif du B.R.F.P. Il a fini par résoudre le sempiternel problème de l'unilinguisme de la réception téléphonique et il a remis à ses employés un guide sur les langues officielles. Il termine également une brochure qui s'adressera expressément aux gestionnaires.

Trente et un des quarante postes bilingues que compte le Bureau sont occupés par des bilingues, ce qui lui permet, dans l'ensemble, de servir convenablement sa clientèle. Celle-ci se compose principalement du Cabinet et de ses comités, ainsi que des ministères et organismes fédéraux et provinciaux. La direction, qui reconnaît d'ailleurs la nécessité d'accroître sa capacité bilingue en raison de la nature de ses contacts, a deux projets. Elle va pourvoir d'avantage de postes avec des titulaires linguistiquement qualifiés et en relever les exigences linguistiques. La proportion Anglophones/Francophones s'établit à 60 % et 40 % respectivement. Cependant, 11 des 17 Francophones font partie de la catégorie du « soutien administratif » et il n'y en a qu'un seul sur les sept membres de la haute direction. La représentation dans cette catégorie n'a d'ailleurs cessé de baisser depuis 1979, alors que les Francophones formaient près du tiers des cadres supérieurs.

Ce bilinguisme est mis en relief dans une brochure en double version *Votre bibliothèque / Your Library* destinée à la clientèle — essentiellement des députés et des sénateurs ainsi que leur personnel et les membres de la Tribune de la presse. Les employés de la Bibliothèque seront aussi informés de leurs droits et obligations en matière de langues officielles dans un guide devant paraître au début de 1982.

Quoque la majorité des réunions de la haute direction se déroulent encore en anglais, plusieurs se sont tenues entièrement en français cette année, l'emploi de cette langue étant encouragé. Ailleurs, le personnel a la possibilité de travailler dans la langue de son choix et, à une ou deux exceptions près, tous les surveillants peuvent maintenant communiquer avec leurs subordonnés en français ou en anglais.

Nous avons relevé l'année dernière que la représentation francophone, soit 50 %, était un peu forte. Or, en 1981, ce chiffre a légèrement augmenté. Aussi suggérons-nous de nouveau à la Bibliothèque d'examiner ses méthodes de dotation afin d'encourager des Anglophones qualifiés à poser leur candidature à des postes à tous les niveaux.

Dans le même domaine, il conviendrait que l'organisme étudie la façon dont il procède actuellement pour désigner les postes bilingues. (Les exigences linguistiques ne sont officiellement fixées que quand un poste devient vacant.) Il serait bénéfique, nous semble-t-il, pour l'administration et les employés de la Bibliothèque que, d'identifier tous les postes pour lesquels la connaissance des deux langues est nécessaire. Cette mesure, accompagnée de la préparation et de la promotion d'une politique linguistique, contribuerait à garantir systématiquement pour l'avenir l'excellente performance de la Bibliothèque. À l'heure actuelle, presque tout dépend de la bonne volonté des intéressés.

La Bibliothèque n'a fait l'objet d'aucune plainte en 1981 et les deux cas en litige de l'année précédente ont été résolus.

Bibliothèque nationale

En 1981, la Bibliothèque nationale a continué sur sa bonne lancée vers ses objectifs linguistiques. Les services au public y sont offerts dans les deux langues et la participation des deux groupes est maintenant fort convenable. La situation n'est cependant pas encore entièrement satisfaisante en matière de langue de travail.

Nous avons fait remarquer l'an dernier que la Bibliothèque manquait de moyens pour évaluer la qualité linguistique de ses services au public. Soucieuse de remédier à cette situation, elle a organisé un système de surveillance et projeté d'enquêter sur la satisfaction de sa clientèle, y compris le facteur linguistique.

Sur les 524 employés, 54 % occupent des postes bilingues ; 85 % des titulaires répondent aux exigences linguistiques. Il ne faut pour la plupart de ces postes

plupart des succursales disposent d'une bonne capacité bilingue. Nous n'en estimons pas moins que la Banque devrait s'adresser plus systématiquement aux groupes minoritaires et étendre le service bilingue à des localités où la demande n'est pas aussi évidente. Elle devrait en outre s'efforcer de déterminer la satisfaction des clients vis-à-vis de l'aspect linguistique de ses services.

L'établissement n'appose pas d'étiquettes « bilingues » à des postes particuliers, mais cherche à faire en sorte que les services puissent globalement opérer dans les deux langues officielles. Jusqu'à présent les affectations dépendaient étroitement de l'auto-évaluation que faisaient les employés de leurs connaissances de l'autre langue. Inutile d'épiloguer sur la situation que cette politique laxiste fait au français langue de travail !

Si près de 42 % des employés du siège montréalais sont francophones, l'anglais est la principale langue de travail dans presque tous les services, à presque tous les échelons. La présence de nombreux superviseurs et employés anglophones unilingues (environ 13 sur 414) signifie que les réunions se tiennent généralement en anglais et que l'encadrement, bien souvent, ne peut être fait en français. Les notes de service internes sont fréquemment rédigées et diffusées exclusivement en anglais et beaucoup d'évaluations de rendement de francophones sont régulièrement préparées en anglais. La Banque devrait accélérer ses efforts en vue d'instituer un mécanisme efficace de mesure de la compétence linguistique du personnel et de trouver les moyens de stimuler l'usage du français au travail. Au siège social ainsi que dans les régions possédant des succursales où la « demande est importante », une compétence raisonnable dans les deux langues officielles devrait être exigée de tous les cadres et pour les postes clés d'encadrement.

Les Francophones, qui constituent 25,7 % des 2304 employés de la Banque, sont équitablenent représentés dans toutes les catégories professionnelles. Géographiquement parlant, les Francophones sont sous-représentés dans la région de l'Ontario (3,8 %) et les Anglophones dans celle du Québec (5,9 %).

La majorité des seize plaintes déposées contre la Banque en 1981 étaient liées au non-recours à la presse de langue minoritaire pour des annonces ou à des erreurs dans la préparation et la distribution de documents d'information. La Banque a très bien collaboré au règlement de ces plaintes.

Bibliothèque du Parlement

Toutes nos félicitations à la Bibliothèque du Parlement pour l'amélioration d'une performance linguistique déjà très satisfaisante !

La forte proportion de bilingues chez ses 215 employés a été maintenue à 70 % et la Bibliothèque a remédié à la faiblesse que nous avions relevée dans la capacité bilingue d'une division du Service de recherche. Toutes les divisions de ce service, voire même de la Bibliothèque entière, sont maintenant en mesure d'offrir un service dans les deux langues officielles.

Banque du Canada

Les aléas des taux d'intérêt n'ont fort heureusement pas mobilisé toutes les énergies de la Banque du Canada qui, cette année, a su faire une très bonne part aux langues officielles. Les services y sont maintenant, à toutes fins utiles, disponibles en français et en anglais, les taux de participation satisfaisants et le français langue de travail y a fait de modestes gains. La traduction simultanée va enfin, vive l'année nouvelle, agréablement les réunions du Conseil d'administration ... peut-être améliorer le volume des échanges.

La Banque du Canada a fait des efforts persévérants pour mettre en œuvre les recommandations de notre vérification de 1979. Sa direction étudie un projet de politique des langues officielles qui devrait voir le jour en 1982; un Comité du bilinguisme suit régulièrement les progrès accomplis et formule de nouvelles recommandations en fonction des besoins. La Banque a émis une directive sur la préparation des appréciations de rendement dans la langue officielle du subordonné et a étoffé sa campagne de recrutement dans les universités de langue française. Les Francophones, qui constituent présentement 36 % des 2 159 employés, sont assez bien représentés dans la plupart des catégories.

Restent divers problèmes : les services aux guichets, à Winnipeg et à Saint-Jean (N.-B.), ne répondent pas aux besoins et la Banque ne dispose toujours pas de moyens d'évaluation officielle des connaissances du personnel en langue seconde. Bien qu'il soit possible d'y travailler en français dans certains secteurs, l'encadrement n'existe souvent qu'en anglais, ce à quoi la Banque essaie de remédier par des cours de langues pour superviseurs unilingues. L'année à venir devrait voir une amélioration progressive de la situation à cet égard.

Nous avons reçu en 1981 deux plaintes fondées contre la Banque. L'une avait trait à des circulaires internes diffusées uniquement en anglais et la seconde, à l'unilinguisme anglophone des services téléphoniques de Saint-Jean (N.-B.). Toutes deux ont été réglées comme il convenait. La Banque a en outre clos trois dossiers de l'an dernier concernant la diffusion au Québec de textes publicitaires uniquement en français.

Banque fédérale de développement

L'esprit d'initiative dont a fait preuve la Banque fédérale de développement pour stimuler et aider les petites entreprises a aussi donné des résultats à l'égard des langues officielles. Notre évaluation en cours à la Banque confirme même qu'elle dispose en général de bons services dans les deux langues à sa clientèle et qu'elle possède une représentation d'ensemble équilibrée. Cependant, le français n'a pas un très grand rôle dans le travail.

La Banque a désigné certains bureaux où la minorité linguistique représente plus de 10 % de la population comme des succursales à « demande importante ». À quelques rares plaintes près, le système fonctionne assez bien parce que la

Les Archives obtiennent cette année une excellente cote. Les services y sont offerts dans la langue de l'usager et des dispositions ont été prises pour que leur qualité demeure à la satisfaction des clients. Bien que le personnel francophone représente 36 % de l'effectif et, en dépit des efforts sérieux de l'organisme pour remédier à la situation, le français n'est pas utilisé autant qu'il ne pourrait l'être. On trouve encore des commissionnaires et des employés de la catégoria incapables de servir les clients en français, malgré les clauses de bilinguisme dans les contrats de service.

Environ 60 % des employés occupent des postes bilingues ; 80 % d'entre eux satisfait aux exigences linguistiques. Toutefois, ces dernières étant très faibles, l'organisme réexamine la question afin de relever, comme il convient, le niveau de bilinguisme. Il se propose, par exemple, d'exiger des connaissances approfondies pour tous les postes supérieurs. On a de plus mis en place un système de surveillance pour maintenir et, s'il y a lieu, améliorer la qualité du service. Les Archives préparent présentement un sondage sur la satisfaction des clients qui comprendra une question sur la langue. Plusieurs de ces mesures avaient été préconisées dans notre récente vérification, à laquelle l'organisme avait fait bon accueil. En effet, la plupart de nos recommandations ont été mises en œuvre.

Nous avons reçu quatre plaintes contre les Archives publiées en 1981 : une concernait une publication unilingue anglaise, une autre, l'incapacité dans laquelle se trouvait un commissionnaire de servir son interlocuteur en français. Les deux dernières faisaient état de descriptions de tâches rédigées uniquement en anglais et envoyées à des Francophones. Les responsables ont travaillé très activement au règlement de ces plaintes.

Assurances

Bien qu'il n'ait pas encore réussi à résoudre certains des problèmes que nous avons signalés l'an dernier lors d'une vérification, le Département des assurances a gardé sa bonne place au palmarès des organismes bilingues.

Le Département n'a pas de difficulté à traiter avec sa clientèle dans les deux langues officielles. Sur 206 postes, 65 sont déclarés bilingues, dont 52 occupés par des titulaires répondant aux critères linguistiques voulus. Il n'a cependant pas encore émis de politique linguistique officielle à l'intention de son personnel, et le français langue de travail n'y a pas fait de progrès marqués. Cela tient d'une part au fait que la majorité des compagnies d'assurances francophones traitent avec le bureau régional de Montréal, et d'autre part à ce que quatre des dix directeurs ne possèdent pas les connaissances linguistiques attachées à leur poste. Il est temps que le Département adopte une attitude plus ferme concernant l'utilisation du français au travail. Les Francophones représentent actuellement 22 % des effectifs, soit 3,4 % de plus que l'an dernier.

Nous n'avons reçu aucune plainte contre le Département en 1981.

représentation globale très élevée des Francophones, il a encore des difficultés à faire du français une langue de travail.

Il ressort des études menées par le Bureau des conseillers en gestion que les clients sont, dans l'ensemble, satisfaits de la qualité linguistique des services offerts par le ministère. Quant aux fournisseurs, leurs préférences linguistiques font l'objet d'une enquête en ce moment. Le ministère dispose déjà de renseignements pertinents sur ceux de la Région de la capitale nationale et, jusqu'ici, environ un tiers des fournisseurs des autres régions ont, fait connaître leurs préférences. Le ministère reconnaît l'importance de toute demande de service dans la langue de la minorité; aussi fait-il les efforts voulus pour tenir son engagement.

Près de 35 % des 9 900 employés du ministère occupent des postes bilingues. 87 % d'entre eux satisfont aux exigences fixées, soit 2 % de plus que l'an dernier. Nous sommes, malheureusement, contrainsts de constater, encore cette année que 40 % des postes bilingues ne demandent qu'une connaissance très rudimentaire du français.

Mais, le vrai problème reste la langue de travail. Exception faite de l'imprimerie du gouvernement canadien et, bien entendu, l'anglais langue de travail de l'import de loin. La plupart des réunions se tiennent en anglais et très peu de documents sont rédigés en français (seulement 7 % de la traduction se fait du français à l'anglais). Les Francophones ont peu d'occasions de bénéficier d'une formation professionnelle dans leur langue et la majorité d'entre eux sont supervisés en anglais. D'après un sondage, les employés francophones ne se sentent pas libres d'utiliser leur langue au travail. Nous avons d'ailleurs reçu des plaintes qui confirment l'existence d'un malaise qu'il faudrait dissiper sans plus tarder.

Cette situation insatisfaisante ne laisse d'étonner lorsqu'on sait que pas moins de 37 % du personnel ministériel est francophone; pourcentage qui baisse considérablement, il faut le reconnaître, aux échelons supérieurs. Les Francophones représentent 26 % des 3 010 employés de la catégorie « administration service extérieur », 24 % des 268 scientifiques et spécialistes et 22 % des cadres supérieurs. Cette année, le recrutement de Francophones dans certains groupes professionnels, notamment les préposés aux achats, a considérablement augmenté.

Nous avons reçu 34 plaintes contre le ministère en 1981, dont 11 sur la langue de travail. Trente-trois émanaient de Francophones qui se plaignaient des difficultés qu'ils avaient à travailler dans leur langue ou de la piètre qualité du service en français. Le seul cas soulevé par un Anglophone concernait la langue de travail.

Archives publiques

Les Archives publiques, dont l'administration centrale se trouve à Ottawa, possède des bureaux régionaux à Halifax, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton et Vancouver, ainsi que deux bureaux plus petits à Londres et à Paris. La majeure partie de son personnel travaille cependant à Ottawa.

diffusion en français, dans des délais acceptables, des annonces faites en anglais seulement par les pilotes.

De façon plus générale, nous aimerions voir Air Canada devenir plus dynamique et prouver sa volonté de servir le public en *'accueillant'* dans les deux langues au téléphone, au comptoir et à bord, où ce sourire bilingue serait la marque distinctive de notre transporteur national.

Dans le domaine de la langue de travail, cette année a été marquée par la décision rendue par le juge Legault dans l'affaire *Serge Joyal et al.* contre *Air Canada et al.* touchant la langue de travail des mécaniciens de la base de Dorval. Ce jugement, on s'en souviendra, imposait à Air Canada de donner suite aux recommandations de notre Bureau et l'invitait à établir un lexique de terminologie technique. Bien que l'affaire ait été ultérieurement portée en appel par les deux parties, différents aspects linguistiques à la base d'entretien en question font actuellement l'objet d'un examen de la part de représentants de notre Bureau en collaboration avec ceux de la société. Cet examen vise à faire appliquer les recommandations formulées dans le cadre de notre étude de 1977.

Deux éléments de progrès sont à mentionner dans d'autres secteurs de la langue de travail. L'ordinateur fournit plus régulièrement en français les données nécessaires aux agents-passagers et les agents de bord peuvent dorénavant suivre en français la formation nécessaire à leur programme de requalification annuelle. Cependant, même si le français et l'anglais sont reconnus langues de travail à Ottawa, plusieurs gestionnaires unilingues anglais continuent à occuper des postes bilingues. Quant aux communications écrites entre le siège, situé à Montréal, et la région Est, elles ne se font pas encore normalement en français, ainsi que le prescrit la politique de la société.

Il y a quand même une bonne nouvelle à annoncer : l'embauche en cours d'année de 15 agents de bord francophones unilingues, à qui Air Canada a donné la formation linguistique nécessaire. Cette mesure constitue symboliquement un pas sur la voie d'une plus grande égalité des deux groupes linguistiques. La représentation des Francophones est néanmoins demeurée stationnaire à 21 %, avec un trou d'air de 16 % à la direction.

L'année 1981 a été marquée par une baisse sensible du nombre des plaintes dans tous les secteurs d'activité de la société. Sur un total de 125 plaintes, contre 145 l'an dernier, 47 touchaient les aéroports, 20 le service en vol, 14 les réservations, 8 la publicité et 22 la langue de travail. La collaboration de la société au règlement de ces cas continue d'être très bonne.

Approvisionnements et Services

Le ministère des Approvisionnements et Services qui s'occupe de tous les achats gouvernementaux, des avions aux gommés à effacer, a continué à dispenser en 1981 un service bilingue satisfaisant aux ministères et au public. Mais, malgré une

Nous avons reçu 15 plaintes contre Agriculture Canada en 1981. Sept avaient trait à l'accueil téléphonique ou à des documents envoyés au public, six concernaient des documents internes, deux enfin touchaient les services du personnel. Le ministère a fait le plus souvent le nécessaire pour pallier la situation litigieuse.

Air Canada

Le ciel d'Air Canada est un curieux mélange : sur un fond azur, quelques nuages noirs persistent obstinément, que ce soit dans la langue de service, la langue de travail, ou la participation.

D'après des sondages effectués par la société, 97 % des passagers seraient satisfaits de ses services linguistiques. Malgré toutes les réserves qu'il nous est permis d'exprimer sur de telles enquêtes (par exemple, combien de passagers sont « satisfaits » du service qu'ils reçoivent parce qu'ils ne s'attendent à aucun service dans leur langue ou qu'ils sont habitués à être servis dans l'autre langue officielle), ce pourcentage n'est pas moins très impressionnant. Par contre, le 3 % qui reste représente 390 000 passagers. Et comme la totalité des employés d'Air Canada en contact avec le public connaissent l'anglais, force nous est de conclure que ce sont surtout des passagers francophones qui sont moins satisfaits du service.

Ce n'est pourtant pas faute d'efforts de la part de la société. Ainsi, Toronto est devenu le 13^e aéroport doté de comptoirs bilingues. Yarmouth a vu l'embauche de son premier employé bilingue en 1981 et les résidents de Frédéricton seront bientôt assurés d'obtenir des services de réservations en français, une fois que les appels téléphoniques seront acheminés vers Moncton.

Élément plus significatif, la société a décidé de relever, de façon généralement substantielle, la proportion de bilingues dans son personnel des agences urbaines des réservations et des aéroports. Si elles ne changent pas la situation immédiate ces nouvelles exigences serviront de base pour le recrutement de nouveaux employés.

Ces heureuses initiatives ne font malheureusement pas le contrepois à la dure réalité quotidienne. En effet, en ce qui concerne les aéroports, le rodage de la formule des comptoirs bilingues est loin d'être terminé. L'idée est fort valable mais encore faut-il que l'unique préposé soit lui-même bilingue, ou mieux, tout simplement présent, ce qui n'est pas toujours le cas. Nous n'en continuons pas moins à prôner l'application de ce système que nous souhaitons voir mis en œuvre dans des aéroports comme Windsor. Quant à Timmins, où l'aéroport est toujours dépourvu de bilingues, le service en français se fait par liaison téléphonique.

Une fois en vol, la situation s'améliore et le service est plus souvent fourni dans la langue du passager. Une ombre cependant au tableau : les annonces provenant du poste de pilotage. La société ne semble pas encore avoir résolu la question de la coordination nécessaire entre pilotes et agents de bord, qui permettrait la

Agriculture

Cette année, la moisson n'a pas été très bonne sur le terrain des langues officielles au ministère de l'Agriculture et les quelques germes de réforme que le ministère a semés devront faire l'objet de soins beaucoup plus attentifs. L'imputabilité des gestionnaires en la matière est maintenant chose acquise et nous avons également constaté une majorité notable de 5 % dans le nombre des employés qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste bilingue, et ainsi qu'une baisse correspondante des titulaires autorisés à occuper un poste sans être dûment qualifiés. La direction a aussi pris quelques mesures pour encourager l'emploi du français langue de travail; en outre, la participation francophone a marqué un certain nombre de points.

Le ministère offre en général un service approprié dans les deux langues. La capacité en français est concentrée dans le Québec, le nord-est de l'Ontario, le Nouveau-Brunswick et la Région de la capitale nationale. Dans l'ensemble 21 % des 9 480 employés occupent des postes bilingues, 71 % d'entre eux satisfaisant aux exigences demandées. Au Québec, un tiers des 1 284 postes exigent les deux langues. À l'administration centrale d'Ottawa, 47 % des postes sont bilingues, 68 % des titulaires étant qualifiés. Le ministère n'entretient qu'une capacité limitée en français dans l'Ouest, mais a accepté d'entamer une enquête sur la satisfaction des clients afin d'évaluer la demande de services dans cette langue.

La principale faiblesse du ministère demeure la langue de travail. Le français sert beaucoup dans les bureaux du Québec, mais ces derniers reçoivent d'Ottawa encore trop fréquemment des documents unilingues anglais. C'est particulièrement le cas des études préparées par les chercheurs, dont 89 % sont anglophones. La traduction, vous savez, ça prend le temps que ça prend... Le ministère a étouffé ses services de traduction et de révision des textes pour essayer de réduire les délais, mais il devrait explorer d'autres voies s'il veut que son personnel francophone soit convenablement servi.

Dans la Région de la capitale nationale, le français est rare au travail, notamment parce qu'il y a trop peu de francophones chez les gestionnaires, les scientifiques et les spécialistes. Environ 32 % des titulaires des postes bilingues ne répondent pas aux exigences voulues. Pour tout dire, beaucoup de gestionnaires parlent à peine français.

Notons à la décharge du ministère qu'il a pris des dispositions visant à accroître le français langue de travail. Il a même embauché des rédacteurs-réviseurs dans deux directions générales pour aider les employés désireux d'écrire en français. Deux rédacteurs de plus seront ultérieurement engagés. Le ministère de l'Agriculture poursuit sa formation linguistique pour les Anglophones et offre des cours spécialisés de rédaction à l'intention des Francophones.

La participation francophone d'ensemble (21 %) a gagné un point. Elle se situe à 19 % à la haute direction, et à près de 17 % dans la catégorie « scientifiques et spécialistes ». Le ministère doit redoubler ses efforts de recrutement de spécialistes francophones.

deux langues officielles tant sur le plan interne que dans les communications avec le public. Ainsi, elle a su assurer une représentation équilibrée des deux groupes linguistiques à tous les échelons hiérarchiques, une proportion élevée d'employés bilingues et, ce qui constitue probablement l'élément clé, elle a suscité dans la haute direction un intérêt prioritaire pour la question des langues.

Un peu plus de 75 % des postes de l'Agence exigent la connaissance des deux langues officielles (à un niveau intermédiaire ou supérieur dans la majorité des cas) et le pourcentage des titulaires qui remplissent les conditions voulues atteint presque 90 %. Comme indice des progrès constants à ce chapitre, mentionnons que le nombre de personnes occupant un poste bilingue qui exercent leur droit de rester unilingues est tombé de 170 à une cinquantaine en l'espace de trois ans.

Par ailleurs, l'Agence veille à ce que les experts-conseils et les entrepreneurs auxquels elle s'adresse pour réaliser ses projets dans les pays en voie de développement soient en mesure d'offrir leurs services dans la langue du pays bénéficiaire. Seule fausse note à signaler, sur la cinquantaine de postes d'agents affectés à l'étranger, plus de la moitié n'exigent que la connaissance de l'anglais, et c'est d'autant plus étonnant qu'il n'y a que trois postes unilingues français dans ce groupe. Même si les postes unilingues anglais sont situés dans des pays ayant l'anglais comme langue principale ou seconde, il n'en demeure pas moins que leurs titulaires représentent le Canada à l'étranger et qu'il serait normal, en principe, que la plupart d'entre eux aient une connaissance des deux langues.

Des quelque 1 100 employés de l'Agence, 52 % ont le français comme langue première et 48 %, l'anglais. En ce qui concerne les postes d'agent, la proportion des Francophones s'établit à 44 %. Autre fait remarquable, l'A.C.D.I. a réussi grâce à ses efforts continus à faire passer la part de ses spécialistes de langue française de 30 % à 42 % de 1978 à 1981.

Cette forte représentation des Francophones dans tous les secteurs nous semble en principe raisonnable étant donné la nature même des activités de l'Agence. Combinée au niveau élevé de bilinguisme chez un grand nombre d'Anglophones, elle permet d'ailleurs une utilisation équilibrée des deux langues dans le milieu de travail. Le français domine dans les directions de l'Afrique francophone et de l'Amérique latine, l'anglais régnant pour sa part dans celles de l'Asie, de l'Afrique du Commonwealth et des Antilles. Aux directions générales des Programmes multilatéraux et des Organisations non gouvernementales, l'anglais est la principale langue de travail.

La Direction générale du contrôleur a de son côté réalisé des progrès dans la prestation de services bilingues aux autres directions, mais tout n'est pas encore parfait dans les secteurs de la comptabilité et de l'informatique où les documents de travail ne sont pas toujours produits dans les deux langues. Il conviendrait aussi d'apporter des améliorations au chapitre de la surveillance et des appréciations de rendement.

Aucune plainte n'a été déposée contre l'Agence en 1981.

Le ministère des Affaires indiennes et du Nord s'est enfin résolument engagé sur le chemin ardu de la réforme linguistique lorsque son comité de gestion a approuvé un programme d'action fondé sur les recommandations de notre récente évaluation. Étant donné les résultats linguistiques plutôt médiocres du ministère jusqu'ici, nous suivrons de très près la mise en œuvre concrète du plan. Pour l'instant, le service n'est pas toujours disponible dans les deux langues, l'anglais est de loin la langue principale de travail et la participation des Francophones reste très basse.

Presque 20 % des 5 354 employés occupent des postes bilingues, 79 % seulement d'entre eux étant qualifiés. Si ces chiffres semblent très faibles, il ne faut pas oublier que la plupart des clients du ministère ont l'anglais comme première langue officielle. N'empêche que quelques problèmes essentiels n'ont pas été résolus : la réception téléphonique ne se fait encore parfois qu'en anglais et les Autochtones francophones du Québec peuvent rarement se faire servir en français à l'administration centrale.

La participation francophone globale du ministère s'établit à 14 %, mais grimpe à plus de 20 % à la haute direction et dans la catégorie « soutien administratif ». Par contre, elle est particulièrement basse (9,7 %) chez les 1 436 employés de la catégorie « scientifiques et spécialistes » et lamentable (4 %) chez les 578 fonctionnaires à l'exploitation. Les responsables ne semblent pas avoir fait grand-chose pour améliorer cet état de fait depuis l'année dernière : sur les 104 scientifiques recrutés en 1981, trois seulement étaient des Francophones.

Ces chiffres catastrophiques gênent manifestement l'emploi du français langue de travail. Quelques documents de travail paraissent encore en anglais seulement, les services centraux et du personnel ne sont pas toujours offerts dans les deux langues et les communications entre l'administration centrale et les employés du Québec se font trop souvent en anglais. Si le français doit vraiment percer comme langue de travail dans ce ministère traditionnellement anglophone, il faut absolument que la direction déploie des efforts énergiques et persévérants pour briser le statu quo.

En 1981, nous avons reçu huit plaintes contre le ministère. Elles portaient sur le mauvais français d'une note de service, la réception téléphonique unilingue anglaise, des documents parus en version anglaise seulement, une annonce placée dans un journal anglophone mais non dans un hebdomadaire francophone et des affiches unilingues anglaises. La coopération du ministère au règlement de ces cas a été très bonne.

Agence canadienne de développement international

L'Agence canadienne de développement international vient encore une fois jeter une lumière dans la grisaille de notre tour d'horizon linguistique. Au fil des ans, elle a réussi à créer les conditions nécessaires pour garantir un statut d'égalité aux

s'adresser ailleurs lorsque le service ne suffit pas sur place. Pourtant, des plaintes reçues par notre Bureau ont prouvé qu'il ne s'agit là que d'un palliatif. Le ministère devrait chercher à accroître davantage la capacité bilingue de certains de ses bureaux de passeport, en particulier celui de Winnipeg, qui ne compte qu'un employé bilingue.

Pour la langue de travail, il y a une heureuse initiative à signaler. Le ministère a réalisé un sondage auprès d'environ 600 de ses employés en vue d'évaluer l'emploi des deux langues dans les activités internes. Près de 65 % des Franco-phones et 45 % des Anglophones (ce qui est intéressant) ont mentionné qu'ils utilisaient assez largement le français. Mais il en ressort deux faits troublants. D'une part, le tiers des Francophones recourent rarement au français dans les réunions ; d'autre part, il y a une proportion à peu près équivalente de Francophones qui communiquent en anglais avec leurs supérieurs. Dans ce dernier cas, la situation est sans doute attribuable en bonne partie au fait que près de 20 % des superviseurs ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste. Le français constitue la principale langue de travail de 22 missions à l'étranger et d'un certain nombre de directions à Ottawa. Et pourtant, il arrive encore que les services centraux envoient des communications par télex aux missions en anglais seulement. Pour y remédier, le ministère entend relever les exigences linguistiques des postes bilingues de ses services centraux (20 % n'exigent en effet que le niveau minimal).

La représentation des deux groupes linguistiques est dans l'ensemble bien équilibrée, Anglophones et Francophones formant respectivement 70 % et 30 % de quelque 3 100 employés du ministère. Ils sont également assez bien répartis entre les diverses catégories professionnelles. Le ministère mène tous les ans des campagnes actives de recrutement pour ses postes d'agents du service extérieur dans les universités des deux groupes linguistiques. À ce sujet un chiffre n manque pas d'étonner : la moitié des 33 agents recrutés en 1981 étaient unilingues. Il faudrait que le ministère prenne les dispositions nécessaires pour rendre ces recrues bilingues le plus rapidement possible après leur arrivée, afin de maintenir son excellent niveau de bilinguisme chez les agents du service extérieur.

Les Affaires extérieures ont fait l'objet de 16 plaintes en cours d'année. Une dizaine avaient trait à l'unilinguisme anglais de la réception téléphonique et d'accueil et à la mauvaise qualité du français de certains formulaires. Une plainte traitant de l'unilinguisme de la réception téléphonique au consulat canadien à New York est traitée de façon plus détaillée à la page 99. Deux plaintes déplorant l'absence de service en français au bureau des passeports de Winnipeg et un autre faisait état de l'unilinguisme anglais de la documentation fournie dans le cadre d'une exposition. Pour ce qui est des deux dernières, dont nous donnons les détails aux pages 94 et 102, l'une avait trait à un examen qu'un candidat a dû passer en anglais, bien qu'ayant exprimé le désir de le faire en français, et l'autre faisait état de réponses données en anglais à un journaliste francophone lors d'une conférence de presse. Le ministère a fait preuve d'une bonne collaboration dans le règlement des plaintes, même si dans certains cas ses réponses furent un peu évasives.

Les Francophones représentent 37 % des 4 394 employés du ministère, mais 9 % seulement de la catégorie « haute direction ». Les chiffres sont passés à 19 %, soit un point de plus, dans la catégorie « administration et service extérieur » et à 29 % dans celle des « scientifiques et spécialistes ». Le personnel travaille et est évalué dans la langue de son choix dans la région du Québec et dans les parties francophones du Nouveau-Brunswick. Le français langue de travail est en outre en assez bonne posture au Conseil de révision des pensions. Partout ailleurs, les Francophones ont parfois des difficultés à travailler dans leur langue. La plupart des manuels sont bilingues et, généralement, les services centraux et du personnel sont disponibles dans les deux langues officielles, non sans quelques bavures à cause du taux élevé des postes vacants dans certains secteurs.

Neuf plaintes fondées ont été portées contre le ministère en 1981. Elles concernent divers aspects du service au public telle l'absence de services français oraux et écrits pour les anciens combattants de London (Ontario) et de services du même type, en anglais, pour la clientèle des îles de la Madeleine. D'autres portaient sur l'envoi par erreur de documents rédigés dans l'autre langue officielle et une enveloppe de réexpédition sur laquelle le nom et l'adresse du ministère ne figuraient qu'en anglais.

Deux plaintes en instance, touchant la signalisation routière unilingue anglaise près des cimetières militaires de la région de Dieppe (France), ont déjà été citées à la page 97. Le ministère ne devrait négliger aucun effort pour trancher cette question importante qui revêt un caractère symbolique, compte tenu surtout des cérémonies prévues l'an prochain pour la commémoration du 40^e anniversaire du débarquement de Dieppe.

Affaires extérieures

Relief du Canada à l'étranger et pivot de la politique étrangère, le ministère des Affaires extérieures se doit d'être au diapason de la politique du gouvernement canadien en matière de langues officielles. Et il a certes réussi à créer un climat linguistique qui n'est pas sans mérites, notamment en se dotant d'une capacité bilingue élevée parmi son personnel. Il lui reste cependant encore des progrès à réaliser, principalement en matière de langue de travail.

Près de 85 % des agents du service extérieur en poste à l'étranger connaissent les deux langues, ce qui est assez remarquable. Il serait toutefois bon que le ministère s'assure que ses missions offrent plus spontanément leurs services dans les deux langues, afin de projeter l'image de la dualité linguistique canadienne. Le ministère éprouve par ailleurs certaines difficultés à recruter sur place du personnel de soutien bilingue, d'où des lacunes pour la réception téléphonique et l'accueil. Une étude est en cours en vue de modifier la réglementation concernant la rémunération de ces employés pour faciliter l'embauche de bilingues.

Tous les bureaux de passeport au Canada disposent maintenant d'une capacité bilingue et le ministère a prévu un système de lignes téléphoniques qui permet de

l'exemple en employant couramment les deux langues dans les réunions et dans leurs communications avec le personnel.

Les administrations qui semblent en passe de résoudre le problème sont principalement regroupées dans les secteurs culturel, social et administratif. Les autres, c'est-à-dire les grands ministères à vocation scientifique et économique, les organismes de services publics et de l'énergie, continueront d'enténébrer le paysage... jusqu'à ce qu'ils trouvent eux aussi la pièce manquante du casse-tête.

Bon nombre d'organismes ont pris des mesures concrètes pour améliorer la participation équitable. C'est d'ailleurs un domaine où les résultats sont facilement identifiables et où il est relativement simple de repérer ce qu'il faut faire. Néanmoins, des rajustements s'imposent, car même là où la représentation est globalement satisfaisante, on trouve des déséquilibres chroniques, parfois sérieux, dans la répartition des deux groupes linguistiques à divers niveaux.

Nous invitons les lecteurs à vérifier la pertinence de ces considérations générales et à se pencher sur les diagnostics qui suivent. L'examen annuel se veut rigoureux, mais le but ultime poursuivi est le bien du patient.

Affaires des anciens combattants

Quoique environ 290 de ses employés soient déjà à pied d'œuvre à Charlottetown, le ministère des Affaires des anciens combattants ne sera pas entièrement installé dans cette ville avant la fin de 1983. Ce déménagement entraîne pourtant d'ores et déjà, des répercussions sur les résultats linguistiques du ministère surtout parce que plusieurs Francophones ont choisi de ne pas suivre. De plus Charlottetown n'a pas de communauté francophone suffisante pour fournir de nouveaux employés. Le recrutement de personnel bilingue traîne, et par dérogation spéciale autorisée par la Commission de la Fonction publique afin d'aplanir les difficultés de dotation, un certain nombre d'unilingues ont été nommés à des postes bilingues.

Mille soixante et onze des 1 429 postes bilingues sont aujourd'hui pourvus et 79 % de leurs titulaires satisfont aux exigences. Beaucoup d'entre eux appellent des connaissances linguistiques moyennes ou supérieures. Le ministère a donc accéléré son programme de formation pour essayer de relever le nombre d'employés bilingues et le niveau de leur acquis.

À notre connaissance, les publications ministérielles paraissent dans les deux langues et la clientèle peut jouir d'un service bilingue presque partout au Nouveau Brunswick, dans la région du Québec, à North Bay, à Ottawa et, moins systématiquement, à Charlottetown. La Commission canadienne des pensions peut généralement servir son public dans les deux langues officielles, de même que les autres organismes associés : Bureau des services juridiques des pensions, Commission des allocations aux anciens combattants et Conseil de révision des pensions.

L a très grande majorité des organismes fédéraux se sont peu à peu dotés d'une politique et de plans d'action en matière de langues officielles qui les guident sur les eaux agitées du bilinguisme. Mais un trop grand nombre naviguent toujours au compas, et passent parfois à côté des balises qui leur permettraient d'offrir un service convenable en langue minoritaire. Il faut croire qu'ils ignorent l'existence du radar.

Nous sommes vraiment effarés du laxisme qui caractérise les contrôles chez certains organismes. L'utilisation des bons de taxi, par exemple, y est plus rigoureusement surveillée que la prestation effective de services bilingues. Cette incurie risque de nuire aux progrès déjà réalisés et d'hypothéquer la mise en œuvre d'initiatives nouvelles. D'autre part, les parrains de la réforme, les organismes centraux, n'ont toujours pas réussi, à coups de délégation d'autorité et de vérifications ponctuelles, à réveiller les somnambules. Le service au public a connu, pour sa part, une amélioration lente, mais sensible, surtout dans les régions dites bilingues. Mais la qualification de la demande dans un endroit donné peut varier énormément d'un organisme à l'autre. Se pourrait-il que le public minoritaire soit comme les spectres, visibles pour certains et non pour d'autres ?

De plus, bien des administrations semblent incapables de faire passer l'intérêt de cette couche de la population avant l'ordonnance classique des organigrammes et des dernières données sur les résultats des opérations. Or, le client qu'on ne sert pas dans sa langue n'est pas particulièrement rasséréné par l'explication que son cas est « exceptionnel » et « qu'il ne se reproduira plus », surtout lorsqu'il a la même situation se répète trois semaines plus tard.

Il faut vraiment chercher pour détecter des signes d'amélioration du français langue de travail dans l'appareil fédéral. Il y en a pourtant, dont on trouvera des exemples dans les pages qui suivent. Des pionniers ont en effet réussi à établir plus solidement le français, notamment en créant des équipes de travail qui utilisent principalement cette langue dans leurs opérations et en favorisant l'emploi aux réunions de cadres supérieurs. D'autres ont aussi mis le pied sur un terrain vierge en effectuant des sondages sur la question de la langue. Malheureusement, certains de ces explorateurs semblent croire qu'ils ont atteint la terre promise et qu'ils peuvent s'arrêter là. Pour notre part, nous souhaitons vivement que la haute direction de ces ministères juge bon de donner des directives précises, dans un style simple mais énergique, pour encourager les employés à rédiger et à s'exprimer dans leur langue au travail, et qu'elle-même fasse tout ce qui est en son pouvoir pour accroître vraiment l'emploi du français.

En règle générale, il y a deux constantes chez les organismes qui réussissent assez bien à équilibrer l'emploi des deux langues : une proportion assez élevée de francophones répartis équitablement entre les diverses catégories d'emploi, et un fort pourcentage de vrais postes bilingues exigeant le niveau intermédiaire ou supérieur, et occupés par des titulaires qualifiés. Il ne s'agit pas de postes théoriquement bilingues, auxquels on a collé l'étiquette « niveau élémentaire » et pourvus par des employés qui sont, tout compte fait, unilingues. Autre caractéristique, les membres de la haute direction de ces organismes n'hésitent pas à donner

sur les rapports du Bureau. Bien que d'accord avec l'interprétation du ministère nous lui avons fait remarquer que nous espérons qu'il s'attachera à l'esprit et non à la lettre de la Loi. Sur quoi le ministère, dans un grand élan, a décidé qu'il viendrait toutes ses dispositions existantes dans les deux langues. Là aussi, bravo Affaires extérieures : autre exemple de réaction rapide et efficace. Un plaignant voulait en effet passer un examen des Affaires extérieures en français au haut commissariat canadien de Londres, et ne s'était vu offrir que la version anglaise. Le ministère s'est occupé avec diligence de l'affaire et la personne en question pu repasser son examen, cette fois en français. Il aurait dû, bien sûr, y avoir dès le départ un texte en français, mais nous avons félicité le ministère et la Commission de la Fonction publique pour la promptitude de leur réaction dès qu'ils ont eu connaissance de l'incident.

Pour terminer, signalons que nous sommes ravis de voir enfin disparaître rapidement l'un des motifs de plainte les plus irritants à propos de la Colline parlementaire. Il y a peu encore, le public y rencontrait nombre d'inscriptions et de notices historiques unilingues, avec une Chapelle du Souvenir qui semblait ignorer d'ailleurs bien des cas la langue des disparus et — à l'occasion — des gardes et préposés unilingues. Nous nous sommes battus pendant des années pour une amélioration. Désormais, les visiteurs pourront avoir le sentiment d'être chez eux dans un saint des saints national, peut-être pas bilingue à cent pour cent, mais en tout ce beaucoup plus accueillant pour tous.

soumettre ce texte à la révision ou à l'approbation des responsables ! Le ministère a pris depuis des dispositions pour faire revoir et approuver à Ottawa avant publication ses avis en français. Espérons que cela marchera.

Le ministère des Travaux publics s'est servi cette année d'un formulaire de rapport traitant de l'utilisation des locaux et dont le titre français contenait trois fautes :

« Rapport ministérielle sur l'utilisation de locaux à bureau ». Une fois averti, le ministère a bien sûr rectifié les choses avec une rapidité digne d'éloges, mais il n'est pas aussi facile d'éliminer l'arrière-goût désagréable que laisse cette anerie.

Beaucoup de ces plaintes peuvent sembler banales — sauf pour ceux dont la langue est traitée avec une désinvolture frisant le mépris. Nous ne doutons pas que ce problème pourrait être réglé facilement avec un peu moins de précipitation et un peu plus de souci pour la qualité. Dès qu'un organisme décide qu'il est aussi important de produire des textes acceptables dans une langue que dans l'autre et prend le temps de s'en occuper, tout rentre dans l'ordre.

Du ridicule au sublime

Biasés par nos contacts quotidiens avec les plaintes, il ne nous est pas facile d'attribuer des prix à ceux qui le méritent. Et pourtant, contrairement à nos mornes habitudes il nous arrive de penser, voire même de dire « Chapeau ! ».

C'est ce qui s'est passé lorsque nous avons fait savoir à la Banque du Canada que les membres francophones de son personnel de nettoyage de Winnipeg s'étaient plaints de n'être commandés et supervisés qu'en anglais. La Banque a immédiatement envoyé quelqu'un d'Ottawa pour vérifier ces dires et prendre toutes les mesures nécessaires pour corriger cette situation, ramenant là-bas l'ordre, la paix et l'harmonie. Bravo pour la rapidité et l'efficacité !

Chambre des communes, Ottawa. Le *Canadian Parliamentary Guide* n'a jamais accordé au français que la portion congrue. La raison en est bien simple, quoique étrange : il s'agit d'une publication commerciale. Ce problème semblait insoluble jusqu'à peu. Comme nous l'avions fait avec leurs prédécesseurs, nous avons attiré l'attention de la Présidente de la Chambre des communes et du Président du Sénat sur la nature de ce guide, sa valeur historique et politique et son importance comme matériel de référence. Madame Sauvé nous a répondu qu'un guide parlementaire bilingue serait distribué l'an prochain.

Autre succès à relever : le règlement d'une plainte contestant l'existence en anglais seulement des avis et conclusions ultimes soumis à la Commission sur les pratiques restrictives du commerce par le Bureau de la politique de la concurrence du ministère de la Consommation et des Corporations. Le sujet — les relations entre Bell Canada et sa filiale Northern Telecom — intéressant autant les Franco-phones que les Anglophones, on a demandé à voir la version française de ce document. Le ministère a répondu que la *Loi sur les langues officielles* ne lui faisait pas obligation d'en produire une, car la plainte portait sur une déposition et non

fait illico de lui un plaignant. Nous laissons au lecteur le soin d'en apprécier la qualité linguistique :

Merci pour votre demande sur le sujet de les oportunités de l'emploi avec Eldorado Nuclear Limited. Nous regrettions qui nous navons pas des convenable auverture pour vous à de temp ici, ni dans l'avenir. On veux te remerci pour votre interesse, qui vous avez montre aven votre application, daws cette compagnie.

Le président de l'Eldorado nous a fait savoir combien il était embarrassé de ne pas avoir découvert lui-même cette bourde et nous a assurés que cela ne se répèterait pas. Il s'est aussi excusé en précisant que cette lettre avait été envoyée par un membre subalterne de son personnel. (Présignons donc qu'on aurait fait mieux aux échelons supérieurs.)

L'année presque bouclée, nous est arrivé, envoyé par un plaignant de la région de Montréal, un document fort intéressant émanant de la Commission de l'Emploi et de l'Immigration. Long de dix lignes, son texte anglais contenait 16 fautes. En voici un passage, dont notre version française n'est qu'une pâle imitation.

Le requérant arrênt de travailler sur une basse à plein temps le 27 décembre 1979 (apendixes 3 et 4) puis travailla à temps partiel une journée par semaine juska mars 1980. Le requérant retourna à l'école de mars 1980 juska octobre 1980 et ont été réengager une journée par semaine par le même employeur jusk'au 14 décembre 1980.¹

Communiquant à un Francophone les résultats d'un concours auquel il avait participé, la Direction de la dotation de la Commission de la Fonction publique lui a écrit dans un curieux sabir. Dates, noms, titre du poste et nom du ministère étaient tous en anglais (comme s'ils n'existaient qu'en anglais!) et le reste en français. La Commission a convenu que l'utilisation d'une terminologie anglaise dans une lettre adressée à un Francophone était inacceptable. Elle nous a appris qu'elle revoyait tout son système et que les responsables veilleraient à ce que de telles erreurs ne se produisent plus.

La rédaction, française ou anglaise, est souvent pleine d'embûches, mais la traduction produit parfois des erreurs flagrantes. Cela est particulièrement gênant quand ces « perles » font irruption sur la place publique, par exemple dans les annonces ou les rapports.

Le ministère de la Santé nationale et du Bien-être social avait placé un avis de changement d'adresse de 28 mots dans la presse de Welland (Ontario). Le texte français contenait quatre erreurs élémentaires dont un barbarisme « effective » comme équivalait français de l'anglais « effective ». Sans doute a-t-on omis de

1. « The claimant stop working of a full time bases on December 27, 1979 (enhill 3 & 4) than worked part time one day a week till March 1980. The claimant went back to school from March 1980 till October 1980 and have been reengage one day a week for the same employer till December 14, 1980. »

qué. « Avez-vous envisagé de faire une enquête ? » Il en fit une et, pas possible ! découvrit qu'il y avait une demande . . . Les Postes vont maintenant fournir leurs services dans les deux langues à Midland.

À l'aéroport de Mirabel, croyez-le ou non, vous pourriez avoir de la difficulté avec l'une ou l'autre de nos langues officielles. Un Francophone s'est plaint de n'avoir pas été servi dans sa langue par un douanier unilingue qui n'a même pas cherché de l'aide. Cela nous a paru invraisemblable — après tout, Mirabel est au Québec. Eh bien, c'était vrai ! Le jour de cet incident, un certain nombre de stagiaires anglophones du ministère étaient de service. Ils avaient été informés des mesures à prendre à l'égard des voyageurs francophones. C'est du moins ce que l'on nous a assuré, mais, à l'évidence, cela n'a pas marché. Les autorités ont pris des dispositions pour que cela ne se produise plus et surveilleront de près la situation.

Toujours à Mirabel, un Anglophone n'a pu se faire servir en anglais par le préposé au stationnement. Le ministère nous a cité une clause de son contrat avec le concessionnaire qui exigeait que les services soient fournis dans les deux langues. Rappelé à l'ordre, ce dernier a enfin fait le nécessaire.

À New-York, une correspondante de presse canadienne résidant temporairement dans cette ville ne pouvait arriver à se faire servir convenablement en français par le consul canadien. Nous sommes allés sur place nous rendre compte de la situation et avons rédigé des recommandations à l'intention du ministère des Affaires extérieures. Elles l'invitaient à améliorer ses prestations en français et à mieux refléter le caractère bilingue de notre pays aux réunions, congrès et autres manifestations officielles. Le ministère nous a fait savoir qu'il avait pris des mesures pour le service en français. Reste l'image . . . et ses projets à cet égard.

De bouche
à oreille

Avoir un interlocuteur qui répond dans les deux langues officielles ? Banal, direz-vous. Mais pas du tout. Bien au contraire, certains organismes semblent ne pas arriver à saisir le fil de nos interventions à ce sujet.

À Ottawa, le fait que quelqu'un se soit plaint de ce qu'un numéro de la Défense nationale ne répond qu'en anglais a, semble-t-il, totalement déconcerté ce ministère. Il a fallu en effet sept mois, quatre lettres et plusieurs coups de téléphone pour que la haute direction convienne de cette lacune et rappelle par écrit à ses employés les règles en ce domaine. C'est une expérience plus qu'exaspérante sur toute la ligne !

À Montréal, le ténau penche de l'autre côté au bureau du Secrétariat d'État. À des numéros de téléphone destinés principalement aux Anglophones du Québec, les réceptionnistes ne répondaient souvent qu'en français. Bizarre quand, d'après le ministère, toutes sont parfaitement bilingues et savent répondre comme il faut. Nous n'en doutons pas, mais les faits sont là. Pour que cela change, il faut un sévère avertissement de la direction.

Au bout de
la plume

La litanie des gaffes linguistiques qui émaillent la correspondance de l'État fédéral avec le public est devenue proverbiale. Le bureau de Saskatoon de l'Eldorado Nucleaire Limitée envoie à un Francophone une lettre en soi-disant français qui a

C'est ainsi que l'on nous a fait observer que l'on orthographe les noms des villes du Québec à la manière française, avec des accents pour « Montréal » et « Québec », dans la version anglaise de la revue *Dialogue* de la Commission de la fonction publique. Le plaignant ne voyait vraiment pas pourquoi. Nous non plus d'ailleurs. La Commission s'est défendue en arguant que le gouvernement du Québec ayant éliminé l'orthographe anglaise, elle se conformait simplement à l'usage provincial. Nous maintenons notre position et espérons que le litige sera résolu une fois pour toutes en respectant l'usage tel qu'il figure dans la *Loi sur le Canada* et qui — c'est logique — utilise « Québec » en français et « Quebec » en anglais.

D'un autre côté, Pétro-Canada s'est attiré le mécontentement d'un autre particulier qui voulait savoir pourquoi « Pétro » n'existait qu'en anglais, sans accent sur le « e ». Pleine d'astuce, la société a répondu que son symbole était en majuscules et que certaines autorités estimaient qu'il ne fallait pas d'accent. Il est à craindre que cet argument ne soit guère valable pour la plupart des Canadiens francophones. Nous accepterions, quant à nous, que l'accent ne figure pas dans le symbole en majuscules à la condition qu'il apparaisse partout ailleurs. Ce qui ressort de l'affaire, c'est que Pétro-Canada devrait penser davantage à ses consommateurs francophones qui, à titre de citoyens canadiens, comptent parmi ses actionnaires.

C'est peut-être Téléglobe qui a trouvé la meilleure solution à ce problème. Les discrets filets horizontaux dont la société avait orné le « e » de son symbole original n'avaient cependant pas échappé à l'œil de l'ynx d'un Anglophone inquisiteur. Aigus, graves, droits ou penchés, gras ou fins, peu importe, notre homme ne voulait plus en voir en anglais. La société a plaidé vigoureusement sa cause, mais n'a pas réussi à le convaincre. . . . non plus que nous. Elle s'est alors tournée vers ses graphistes qui lui ont apporté une ingénieuse solution. Les accents avaient disparu, mais ils avaient ouvert la partie supérieure des deux « e » portant normalement un accent en français, ce qui visuellement formait un symbole bilingue acceptable — Téléglobe. Bel effort alliant le respect des langues au bon sens commercial.

La morale de ces histoires est que les organismes fédéraux doivent s'occuper des plus petits détails pour satisfaire leur clientèle, ce qui est après tout leur « boulot ». Ne pourrait-on penser que tout irait beaucoup mieux si certains de nos interlocuteurs se décidaient à régler ces questions simples sans arguties interminables.

La vieille rengaine : on aimerait ne plus l'entendre

Le service au public implique des contacts personnels, face-à-face, par téléphone ou par écrit. Chacun de ces modes de communication comporte son cortège de gaffes linguistiques.

Face-à-face

Les Francophones de Midland (Ontario) se sont plaints de ne pouvoir se faire servir en français aux Postes. Le ministère nous a répondu qu'il n'y avait « pas de demande » dans cette langue. « Comment le savez-vous ? », lui avons-nous retor-

Il y a bien longtemps, en 1977, une plainte avait été déposée selon laquelle le mot « galerie » dans la désignation française, de la « Galerie nationale du Canada » était incorrect. Les Musées nationaux et le Secrétaire d'Etat l'avaient accueillie avec réticence. Sans contester la justesse de l'observation, ils ne pouvaient tout simplement pas se résoudre à changer les choses. On a su plus tard qu'il aurait fallu modifier la Loi, ce qui, bien sûr, impliquait moult cogitations et consultations, le tout prenant beaucoup de temps. Finalement, on nous a laissé entendre que cela se ferait dans le cadre du prochain projet de loi corrective qui serait présenté au Parlement « l'automne prochain ». Envoyées sont les feuilles, passées sont les neiges . . .

Le Secrétaire d'Etat éprouve, lui, des difficultés à traiter sur un pied d'égalité les deux langues officielles lors des manifestations de la Fête du Canada. Il y a des années que cela dure, quoique la question semble si élémentaire, si fondamentale qu'elle aurait dû être réglée depuis longtemps. Pas si simple ! Une bonne partie du problème vient en effet du nombre d'organismes engagés dans cette entreprise : deux organisations nationales (l'une française, l'autre anglaise), de multiples comités provinciaux, d'avantage encore de comités municipaux et locaux, sans parler de nombreux bénévoles. Compte tenu de l'importance symbolique de cet événement annuel, nous nous sommes sentis obligés d'insister sur la nécessité de mettre le mieux possible en relief le caractère bilingue de notre pays. Le Secrétaire d'Etat a désormais décidé de nommer un directeur général à plein temps chargé de l'ensemble de l'opération et qui, entre autres, serait responsable des aspects linguistiques des festivités. Sans être pessimistes, nous devons attendre pour juger sur pièces.

Et si nous allions faire un tour en France ? Figurez-vous que nous avons reçu des plaintes de personnes sidérées de constater que la signalisation sur les routes menant au cimetière militaire canadien de Dieppe était en anglais, et en anglais seulement ! L'explication du ministre des Anciens combattants nous a, nous aussi, laissés pantois. Ce serait au titre d'un vieil accord entre la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth et le gouvernement français que cette signalisation est en anglais, et la Commission hésiterait à la remettre en cause. La France verrait-elle d'un mauvais œil que des panneaux routiers soient en français aussi bien qu'en anglais ?

Ces exemples illustrent ce que nous savons tous. Les organismes publics ont trop souvent tendance à laisser traîner les questions linguistiques au lieu de les régler efficacement une fois pour toutes dès le départ. On se demande d'ailleurs pourquoi, étant donné qu'ils finissent toujours par trouver — ou à être amenés à trouver — la bonne solution.

Avec ou sans accents :

un problème aigü

La querelle des accents peut sembler quelque peu ésotérique, mais pour ceux que cela irrite, elle soulève des débats passionnés. Éléments fondamentaux du français, leur omission représente un souverain mépris pour cette langue. Or, à quelques rares exceptions près, il n'y en a pas en anglais courant.

pants à utiliser la langue officielle de leur choix. Le Conseil a retourné qu'il avait pris les mesures correctrices nécessaires et donné comme instructions au personnel : premièrement, d'informer dorénavant les participants qu'ils avaient le droit de poser des questions dans l'une ou l'autre des langues officielles et, deuxièmement, de distribuer les documents et de présenter le matériel audiovisuel en français comme en anglais. Soucieux sans doute de se racheter, le Conseil a remis une documentation bilingue aux participants de l'un de ces « brefs » . . . environ trois semaines plus tard.

Ces cas sont révélateurs de ce qui se passe dans beaucoup d'administrations. Les organismes gouvernementaux tendent à considérer la traduction comme un luxe qui couronne un travail déjà achevé. Bien souvent, ils n'y pensent pas avant que la version originale d'un document ne soit prête à publier. Il y aura alors bien entendu des retards. Pourquoi ne pas y avoir songé tout de suite . . . ? Comme nous l'avons dit et redit, il faut apprendre à calculer *dès le départ* en termes de publication simultanée dans les deux langues et à agir en conséquence. Cela n'est quand même pas sorcier !

Un cercle vicieux, vicieux, vicieux

Nous abordons maintenant le chapitre des plaintes où l'on voit ministères et organismes employer leurs énergies à nier leurs responsabilités ou l'existence des problèmes. En voici un excellent, quoique triste exemple. Apprenant par une plainte que des renseignements du domaine de la santé distribués par l'Association canadienne de normalisation n'existaient pas en français, nous avons écrit au Conseil canadien des normes¹. Celui-ci nous a répondu que son autorité ne dépassait pas l'approbation des « normes nationales » et que, si bizarre que cela puisse paraître en pareille matière, l'avis ayant fait l'objet de la plainte n'entrait pas dans cette catégorie. Nous avons alors contacté le ministère de la Consommation et des Corporations et celui de la Santé nationale et du Bien-être social, croyant qu'ils pourraient aider financièrement l'Association de normalisation à produire une version française. Tous deux nous ont répondu qu'hélas ! ce n'était pas possible, que cela n'entrait pas dans leurs attributions, mais que, peut-être, le Secrétaire d'État . . . Lassés de voir tout le monde tourner autour du pot, nous avons convoqué une réunion de toutes les parties intéressées pour y voir clair dans les responsabilités de chacun et déterminer qui pourrait faire quelque chose. Nous avons ensuite porté l'affaire devant le Conseil du Trésor, espérant bien qu'il pourrait prendre certaines dispositions applicables à tout le secteur public pour en finir avec ce genre de problème. Les mois ont passé. Nous en sommes toujours là. Les malades se consomment pendant que les bureaucraties ratiocinent.

Mais, comme même les mécanismes les mieux rodés se grippent parfois, il faut trouver d'autres excuses. L'expérience aidant, nombre d'organismes ont appris l'art délicat de noyer le poisson. Voici quelques exemples remarquables.

1. L'Association canadienne de normalisation est un organisme indépendant à but non lucratif qui n'est pas soumis à la Loi sur les langues officielles. Lorsque l'Association veut qu'une norme soit déclarée « norme nationale », elle doit la faire approuver par le Conseil canadien des normes qui, lui, organisme fédéral, est assujéti à ladite Loi.

complètement satisfaits, nous avons demandé des précisions sur les dispositions prises pour le contrôle de la qualité des textes et si des recommandations à cet égard figureraient dans le rapport final sur l'organisation du Sommet. Nous avons instamment invité les responsables à faire le nécessaire pour que de pareils incidents ne se produisent plus.

Une autre plainte avait trait à un document distribué par le ministère de la Consommation, et des Corporations lors d'une conférence de presse sur les résultats d'une enquête sur l'industrie pétrolière. Un de nos agents s'est penché sur ce texte de 18 pages et a suggéré 80 modifications à la version française. Le ministère a repris ce document et l'a fait paraître, puis a prévu une série de mesures destinées à assurer désormais la qualité de ses publications.

Le ministère des Pêches et Océans semble avoir décidé de ne donner aux consommateurs que ce qu'ils demandent expressément. C'est ainsi qu'un présentateur de Radio-Canada à Moncton, qui sert la population francophone de la région de l'Atlantique, s'est plaint de ce que le bureau régional des Pêches pour les Maritimes ne publiât qu'en anglais le rapport hebdomadaire sur les prix du poisson frais, et que tous les communiqués de presse du bureau de Terre-Neuve n'étaient publiés qu'en anglais. Quatre mois après que nous ayons signalé la chose au ministère, celui-ci nous a fait savoir qu'on ne lui avait jusqu'ici jamais réclamé ce rapport hebdomadaire en français, mais qu'il allait désormais le fournir dans les deux langues. En ce qui concerne le bureau de Terre-Neuve, le ministère a tout simplement affirmé qu'il n'y avait pas de demande. Nous lui avons soutenu le contraire, lui rappelant que la station de Radio-Canada de Moncton s'employait justement à renseigner les pêcheurs francophones des provinces Atlantiques et de la péninsule de Gaspé. Nous attendons toujours la réponse.

À Régina, l'Administration du rétablissement agricole des Prairies qui avait distribué un communiqué uniquement en anglais, a répondu à un plaignant qu'il faudrait à peu près une semaine pour en établir la version française. En fait, celle-ci a été prête beaucoup plus tôt, mais la raison invoquée pour cet unilinguisme était l'urgence de la situation. Il régnait en effet à ce moment-là une grande sécheresse et le facteur temps était primordial. Faut-il en conclure que la sèche-resse n'est préjudiciable qu'aux agriculteurs anglophones ?

N'oublions pas Ottawa. La Commission canadienne des transports avait publié en anglais seulement un document intitulé *Ordonnance de justification — Décision sur la sécurité ferroviaire*. Comme il devait être remis à tous les députés, il fut bloqué à la Chambre jusqu'à réception de sa version française. La Commission s'est raison de ce péril, il fallait que le texte sorte d'abord en anglais ! Les Francophones n'ont été, eux, informés dans leur langue que cinq semaines plus tard des risques qu'ils avaient courus.

Médias et contribuables ne sont pas les seuls maltraités. L'année nous a en effet apporté une brassée de plaintes de fonctionnaires. Deux de ces cas mettaient en cause le Conseil du Trésor, lui reprochant de tenir certaines réunions uniquement en anglais, avec distribution de documents unilingues et sans inviter les partici-

un mépris des
consommateurs

«refrteage » des
bureaucrates

Conférences
de presse

Les représentants des médias francophones ne sont pas toujours traités comme leurs collègues anglophones à l'occasion des conférences de presse. C'est ainsi que lors d'une séance d'information organisée à Régina par le Service de la protection de l'environnement, les données n'avaient été distribuées qu'en anglais. Maître en casuistique, le ministre prétendit après coup qu'il fallait distinguer entre les conférences de presse, « manifestations officielles où l'on procède à des annonces et où l'on distribue des communiqués dans les deux langues », et les séances d'information « qui ont pour but de mettre les médias au courant d'un événement ou d'un projet, de placer les choses dans leur contexte et de répondre aux questions ». Il s'est néanmoins engagé à distribuer désormais les notes et renseignements dans les deux langues officielles à toutes les séances ou conférences de presse.

Les organisateurs d'une réunion d'information qui s'est tenue en novembre aux Affaires extérieures avaient adopté le bilinguisme passif comme règle du jeu, les représentants du ministère donnant en anglais la réponse aux questions posées en français. C'est à notre avis un recul déplorable par rapport à la norme voulant que l'on réponde dans la langue des questions.

Communiqués
de presse

Les journalistes ne bénéficiaient pas toujours simultanément des communiqués de presse dans les deux langues. C'est ainsi qu'à son retour d'Union soviétique en mai, le Ministre d'Etat responsable de la Commission canadienne du blé avait annoncé en anglais seulement la conclusion d'un accord céréaliier à long terme entre l'U.R.S.S. et le Canada. Il s'est justifié en expliquant qu'il n'était pas toujours possible d'obtenir la traduction à temps. Au cours de notre enquête, nous avons recueilli deux autres communiqués publiés exclusivement en anglais par le bureau de ce même ministre. Il nous a fallu plusieurs coups de téléphone avant d'en recevoir les versions françaises, trois semaines plus tard. Les problèmes de traduction ne semblent pas encore résolus dans ce secteur.

Qualité
linguistique

Informar les informateurs ne se limite pas à les traiter équitablenent aux conférences de presse ou à leur distribuer simultanément les communiqués dans les deux langues officielles. Des représentants des médias francophones ont attiré notre attention sur la qualité des textes français qui laisse parfois beaucoup à désirer. Les ministères et organismes prendraient-ils par hasar les journalistes pour des réviseurs bénévoles ? Nous citerons plus loin dans ce chapitre des exemples flagrants de charabia français (et anglais) dans la correspondance envoyée directement au public. Mais agir de façon aussi cavalière avec la presse ne peut certainement qu'aggraver le problème.

Prenons un cas récent, probablement l'un des plus consternants, celui du Guide de la presse préparé pour le Sommet économique qui s'est tenu en juillet. Croyez-le ou non, il contenait plus d'une douzaine de fautes grossières pouvant faire croire à nos invités que nous ne savions même pas écrire correctement en français « Européens » ou « Bienvenue ». L'Administrateur du Sommet en a rejeté la faute sur des modifications de dernière minute et sur le manque de temps. Pas

1. Notre traduction.

Nous voici au chapitre des faiblesses et folies des organismes fédéraux, telles que les ont perçues cette année les plaignants et les plaignantes. C'est aussi le moment de saluer les grands élaus dont sont parfois capables nos ministères.

Soulinons pour commencer que la plupart des règlements et mécanismes destinés à servir le public dans les deux langues officielles sont maintenant en place, et que bon nombre des administrations fédérales ont franchi l'étape douloureuse de l'apprentissage et atteint, sinon la quasi-perfection, du moins un niveau de performance linguistique acceptable. Elles ont réglé en grande partie les deux motifs de revendication les plus immédiatement visibles : la signalisation et les relations individuelles avec le public. Parneaux, annuaires, guides, brochures, documentation, publications, salutations, guichets et comptoirs ont été touchés par la baguette du bilinguisme. Les faiblesses qui subsistent ne sont en fait, le plus souvent, que des accidents de parcours.

Il serait bien agréable de pouvoir dire que cette constatation s'applique dans tous les cas. Hélas, certains ministères et organismes n'ont encore que de très vagues notions de ce qu'est un bon service, à tel point que notre récolte de plaintes de 1981 dépasse légèrement celle de 1980 : 1 696 contre 1 673.

Nous avons cette année réparti les plaintes sous diverses rubriques dont les noms disent ce qu'ils veulent dire.

La loterie de l'information : les éternels perdants

Plusieurs journalistes s'étant plaints à nous, nous avons examiné de plus près la manière dont sont renseignés les membres de la Tribune de la presse parlemen-taire. Nous avons étudié à cette fin les communiqués et autres documents distribués par les organismes fédéraux et constaté dans plusieurs cas les carences de leurs services d'information. L'un des défauts les plus fréquents est que les textes en français ne contiennent pas les mêmes renseignements que les docu-ments anglais : des phrases entières, voire des paragraphes, manquent en fran-çais ; dates et lieux des réunions sont indiqués aux journalistes anglophones et pas à leurs collègues francophones ; les chiffres diffèrent suivant les versions. Par contre, il ne nous est jamais arrivé de trouver des documents anglais moins complets que leurs pendants français.

De l'informa-
tion des
informateurs

PARTIE IV

Les plaintes

conseils, tout en protestant bien souvent contre le manque d'occasions offertes par les services éducatifs.

Ces démarches du public confirment notre impression que bien des gens ne savent absolument pas où se tourner dès qu'il s'agit de langues. Maintenant que la plupart des gouvernements participent de plus en plus aux dossiers linguistique et constitutionnel, le laissez-faire qui avait caractérisé jusqu'ici l'information sur les langues est intolérable. Les Canadiens d'un peu partout semblent s'être éveillés à la réforme linguistique et il devient de plus en plus irresponsable de perpétuer la confusion qui règne actuellement en la matière. Nous avons souvent reproché au gouvernement fédéral de ne pas avoir su expliquer sa propre politique des langues officielles. Souhaitons que cet exemple ne soit pas imité par les autres !

Bien pis, il serait catastrophique que les médias ajoutent à l'incompréhension en se limitant trop souvent à des articles superficiels sur les questions linguistiques. Il ressort clairement de notre courrier que la population compte beaucoup sur eux pour s'informer des principaux faits dans ce domaine. D'où la lourde responsabilité des journalistes, qui devraient s'attacher à ne jamais oublier que les sentiments du public sont moins éphémères que les manchettes des journaux. Ainsi que le disait le rapport de la Commission Kent, «... les Canadiens ont besoin d'informations qui les aident à donner un sens à leur vie». La réforme des lois et de la constitution mise à part, il n'y a pas de doute qu'une attitude positive des citoyens basée sur une connaissance réelle des choses est le meilleur moyen d'obtenir égalité et justice en matière de langues.

Une évaluation indépendante effectuée l'automne dernier par l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario s'est traduite par des réponses positives, des suggestions d'amélioration et quelques critiques d'utilisateurs ou de spécialistes. *Explorations* a été très bien notée par les experts en programmes d'études, les enseignants et les usagers, de même qu'*Oh! Canada 2*, par les jeunes, en dépit des critiques de certains évaluateurs. Nous tenons compte de toutes les idées formu-

lées pour améliorer ces troussees.

Nous sommes convaincus qu'elles répondent à un besoin. Nous savons aussi qu'elles constituent un moyen facile et agréable de présenter aux jeunes le vaste monde des langues, au Canada et ailleurs. S'il nous fallait des encouragements pour poursuivre dans cette voie, comment décevoir un petit correspondant qui nous a écrit : « S'il vous plaît, faites *Oh! Canada 3*. Encore ! Encore ! » Ou l'élève qui nous disait d'*Explorations* : « C'est plus amusant et plus instructif que d'être assis devant la télévision. »

Outre ces deux réalisations, nous avons continué à produire et à distribuer toute une série de matériels documentaires pour répondre à la demande constante du public. Citons cette année un nouveau film : *Au-delà des mots... la Loi sur les langues officielles*, ainsi qu'une affiche portant en exergue *Deux langues, c'est tout un monde*. Le trimestriel *Langue et société*, qui paraît depuis deux ans, tire maintenant à quelque 8 500 exemplaires, dont 600 à destination de l'étranger.

Popularité mise à part, nous tenons à signaler l'augmentation considérable des demandes de renseignements et d'imprimés reçues par notre Bureau : environ 400 par mois. Manifestement, il existe dans tout le Canada une soif de savoir. Nous continuerons donc à faire de notre mieux pour rendre service tout en poussant et secourant sans relâche les organismes gouvernementaux afin qu'ils fassent leur part à cet égard... pour changer.

À l'écoute

Si nous passons beaucoup de temps au bureau ou sur les routes à faire connaître nos idées sur les priorités relatives aux langues officielles, de nombreux Canadiens font de même. Ne dit-on pas en effet : à bon chat, bon rat. Ces échanges, auxquels s'ajoute le dépouillement systématique des médias, sont le sonar qui nous permet d'aller à la pêche aux réactions parmi les récits du bilinguisme.

Le courrier de cette année a reconfirmé que les questions linguistiques soulevaient toujours les passions. Le mélange d'opinions dévoile constitue un bouillon de culture peu ordinaire. Il est aussi fort intéressant de noter l'accroissement marqué des demandes de renseignements ou des commentaires et observations sur des points allant bien au-delà du seul domaine fédéral. Le bilinguisme officiel de l'Ontario et la loi québécoise sur la langue sont les deux questions qui ont fait le plus de bruit, le nombre de lettres reçues correspondant directement à la fréquence des manchettes à ce sujet dans les journaux. Il n'y a pratiquement pas de jour sans lettre ou coup de téléphone de gens ne sachant où s'adresser ni comment faire pour apprendre leur langue seconde et nous demandant aide et

Cela dit, il est frappant de constater l'information erronée ou tout simplement le manque d'information qui continue à entourer la *Loi sur les langues officielles*. Que les gens ne sachent pas comment se prévaloir de leurs droits linguistiques peut souvent être attribué à la mauvaise « commercialisation » du gouvernement fédéral. Mais qu'ils ignorent complètement l'existence même d'un droit quelconque à cet égard frise l'incroyable. Et pourtant cela arrive encore, après douze ans.

Il n'existe pas de moyen idéal pour que le débat linguistique reste à la une. Le Comité mixte spécial sur les langues officielles est manifestement utile à cette fin, mais les échanges de vues qui se produisent à cette tribune sont souvent trop ésotériques pour le commun des mortels. Pour la plupart des Canadiens, le nombre de postes bilingues de la « Slobovie extérieure » ne répond pas au genre de questions qu'ils se posent. Ils se moquent bien des détails relatifs à des fragments du programme; par contre, ils veulent savoir comment tout cela s'articule.

Il y a de bonnes raisons pour que le Commissaire et son personnel soient de plus en plus invités à traiter du dossier linguistique. En effet, les vraies questions ne sont élucidées convenablement ni par le gouvernement fédéral ni, à de rares exceptions près, par les médias. Dans l'univers des langues officielles, nous en arrivons au stade où, qu'on le veuille ou non, de plus en plus de Canadiens sont embarqués dans la réforme linguistique et veulent savoir ce qui en est.

Avouons cependant que nous n'avons pas la science infuse. Hybride de réussis, tenant de la mouchette du cochon et du chien de garde, notre rôle n'est pas, nous semble-t-il, de fournir à chacun une solution sur mesure. Notre mission est plutôt de veiller à ce que tous jouent le même jeu, intelligemment, en liaison avec leurs voisins.

Biens et services

Les besoins de documentation sur les questions linguistiques ont été aussi pressants en 1981 que précédemment, peut-être même davantage alors que le débat constitutionnel battait son plein. Nous avons continué, quant à nous, à fournir des renseignements de base sur les réformes en cours et à esquisser de larges perspectives sur les réalisations et les différends nationaux.

Les opérations spéciales pour la jeunesse entamées à la fin de 1980 sont restées au centre de nos efforts d'information. Les troupes *Explorations* et *Ohi Canada 2* se sont révélées si populaires que le tirage original en était pratiquement épuisé dès l'automne dernier, un an à peine après leur lancement. Nous avons reçu des demandes de tous les coins du pays, surtout des ministères provinciaux de l'Éducation, mais aussi directement des écoles, associations et particuliers qui, au rythme de presque 5 000 par mois, nous ont écrit, téléphoné ou se sont rendus dans nos bureaux pour en demander des exemplaires. À ce jour, nous avons distribué 200 000 troupes *Explorations* et 300 000 *Ohi Canada 2*; nous prévoyons un nouveau tirage au printemps de 1982.

Voilà, bientôt douze ans que nous nous efforçons d'interpréter la *Loi sur les langues officielles*, et d'amener les Canadiens à réfléchir aux questions linguistiques. C'est que l'avenir du pays à cet égard est essentiellement entre leurs mains. Nous avons poursuivi dans cette voie en 1981, mobilisant le plus grand nombre possible de gens et prêtant l'oreille à ce qu'ils avaient à dire.

Sur place

Faire passer le message signifie se rapprocher de l'action linguistique. L'utilité manifeste des bureaux que nous avons installés respectivement en 1977 et 1978 à Moncton et à Winnipeg nous a conduits à en créer cette année à Edmonton, Sudbury et Montréal. Chacun d'entre eux comprend deux ou trois agents chargés d'expliquer ce que couvre exactement la Loi, d'indiquer les moyens d'obtenir un meilleur traitement linguistique et, dans le cas des fonctionnaires fédéraux, de suggérer des façons pratiques de se conformer à la Loi. Il leur arrive aussi de faire office de médiateur, ce qui suppose entre autres choses qu'ils aident chacune des parties à un conflit à comprendre le point de vue de l'autre ainsi que la confrontation des faits sur place. Ne serait-ce que sur ce plan, les bureaux régionaux ont prouvé leur valeur.

Sur la route

Leur existence ne diminue en rien l'importance pour le Commissaire même de rencontrer les Canadiens d'un peu partout, de Terre-Neuve à la Colombie-Britannique. Avec le temps, voyages et conversations lui permettent de savoir ce que chacun a en tête et aussi de se faire une idée de sa réceptivité à la réforme linguistique.

Presque partout, que ce soit au cours de conversations ou lors d'entrevues avec des journalistes, on nous demande rituellement si l'hostilité envers ce que l'on appelle de façon vague le « bilinguisme » s'accroît ou se résorbe. À quoi nous pouvons répondre honnêtement que la mentalité semble évoluer dans le bon sens. Bien que soient encore nombreux chez nous les adversaires des droits linguistiques des « autres », il y a davantage de bonne volonté dans beaucoup de collectivités. Aux tribunes radiophoniques, les partisans du « oui » militent autant que ses détracteurs, à la grande surprise quelquefois des animateurs qui s'attendaient à un matraquage en règle.

L'information

PARTIE III

2000

100

Nous pourrions bien sûr procéder à une analyse beaucoup plus approfondie de ces interactions internationales, mais leurs répercussions sur les langues officielles du Canada dépendent surtout de la manière dont le gouvernement fédéral et les autres gouvernements choisissent d'y réagir. Les autorités françaises et diverses autres administrations essentiellement francophones, y compris le gouvernement du Québec, manifestent depuis quelques années une inquiétude croissante devant ce qu'ils perçoivent comme une intrusion de l'anglais scientifique et technique. Cet état de fait est de mieux en mieux connu. Mais derrière les observations statistiques et les expressions d'indignation culturelle, on peut presque toujours détecter une grande incertitude sur ce qu'il faut faire : la pénétration de l'anglais est déjà telle qu'il est difficile de concevoir des mesures qui ne seraient pas coûteuses, douloureuses et peut-être futiles.

Cette question a fait l'objet de nombreuses discussions l'an dernier, couronnées en novembre par la tenue à Montréal d'un colloque international sur « L'avvenir du français dans les publications et communications scientifiques ou techniques ». Les participants, là encore, se sont avant tout attachés à cerner les dimensions du problème. C'est ainsi que l'on a appris qu'en France même, de 1967 à 1975, la proportion de journaux scientifiques et techniques publiés en anglais est passée de trois à 30 p. 100 dans le milieu universitaire, de cinq à 35 p. 100 dans l'industrie et d'environ 28 à 45 p. 100 au gouvernement. L'emploi de l'anglais dans bon nombre de ces cas étant manifestement volontaire (l'auteur estimant par exemple que l'anglais lui permet d'obtenir plus vite une audience plus vaste), on peut difficilement dire si l'avvenir sera bien différent. Si les scientifiques continuent à avoir un préjugé bien compréhensible en faveur d'une seule langue de communication au nom de l'efficacité professionnelle, dans quelle mesure cela peut-il représenter un danger pour les autres langues et cultures ? Et que faire ?

Les autorités fédérales n'ont malheureusement encore apporté aucune solution et, en fait, ne s'en soucient guère. Nous signalons depuis déjà plusieurs années que le gouvernement n'a pas de position coordonnée et solide en la matière, et nous attendons toujours une politique fédérale officielle concernant les publications scientifiques et spécialisées. Rendons d'ailleurs ici hommage à des ministères et organismes tels le Conseil national de recherches, le ministère de l'Environnement et la société Téléglobe pour les grands progrès qu'ils ont fait dans ce domaine. Ces réalisations ne font que souligner l'indécision générale des organismes fédéraux quant à ce que l'on attend d'eux, et ce flottement reflète très probablement assez bien le fond de la pensée du gouvernement du Canada.

Résumé de nos observations et recommandations

- une méthode plus active pour améliorer la participation francophone aux échelons supérieurs des organismes centraux et ministères clés de coordination ;
- l'accroissement des contacts du fédéral avec les établissements d'enseignement susceptibles d'influer sur le recrutement futur et l'augmentation des contributions en leur faveur ;
- la surveillance systématique, de façon que les chefs organiques évitent lors du recrutement les partis pris qui s'opposent à une embauche équitable ;
- l'intensification de la formation sur place et la multiplication des possibilités de travail des employés de langue minoritaire.

Langues et sciences

Combien de fois aura-t-on répété à propos des langues officielles que la participation est affaire de verbe. N'empêche que dans certaines branches de la fonction publique l'emploi du français dépend de facteurs largement indépendants des pouvoirs d'un ministère. Ce n'est pas un hasard, par exemple, si la représentation des Francophones est la plus basse dans les secteurs scientifiques et techniques et que c'est là qu'il y a le moins de chances de voir le français devenir langue de travail. Il est évident que d'autres forces sont ici en jeu.

Comme nous ne le savons que trop bien, l'anglais et le français peuvent éveiller dans ce pays toute une gamme de sentiments issus du passé canadien. Aucune des deux langues n'est cependant particulière au Canada, qui est loin de déterminer à lui seul leur statut et leur utilisation. Il est clair depuis fort longtemps que l'un des phénomènes de plus en plus marquant à cet égard — et l'administration fédérale en donne un des meilleurs exemples — est le fait que l'anglais est devenu la *lingua franca* des communications scientifiques et techniques internationales. Dans un monde moins sensible à l'idée de colonisation linguistique, cela aurait pu sembler aussi insignifiant que la préférence du monde scientifique pour l'allemand au XIX^e siècle et au début du XX^e et n'être qu'une mode utilitaire. En pratique, toutefois, plus la structure mentale du village global s'impose à notre esprit, plus les protestations montent — de la part des locuteurs non anglophones tout au moins — contre l'uniformisation culturelle, et plus l'utilisation de l'anglais langue scientifique universelle est considérée comme un danger pour le statut des autres.

domaine et qui les empêchent de recruter des candidats de l'autre groupe linguistique, même si ceux-ci sont disponibles et qualifiés ;

- trouver des moyens permettant de retenir, de former et de promouvoir les employés en situation minoritaire, sans pour autant les forcer à travailler de plus en plus dans la langue officielle dominante.

Cette concentration sur les dimensions fondamentales de la participation équilibrée est l'un des progrès les plus prometteurs des dernières années, qu'il faut continuer à encourager aussi vigoureusement que possible. Il est cependant quelquefois un peu compréhensible par la tendance des organismes centraux à ne jamais savoir quand une étude est assez poussée et quand il est temps d'intervenir sérieusement. Il arrive en effet un moment où continuer les discussions équivaut à fuir devant ses responsabilités. Le Conseil du Trésor et la Commission de la Fonction publique en sont presque là.

La chance aidant, nous sommes peut-être en train de passer du stade où la participation signifiait des pourcentages théoriques et arbitraires à celui où elle peut devenir partie d'un plan de travail réalisable pour assurer l'équilibre linguistique de la fonction publique. Toutes nos difficultés ne se sont pas envolées, mais nous savons maintenant bien mieux comment les traiter.

Résumé de nos observations et recommandations

L'utilisation des langues et les réactions des intéressés
D'après la dernière enquête du Conseil du Trésor, les habitudes d'emploi de langues n'ont pas beaucoup changé. Les renseignements obtenus sur la satisfaction des employés révèlent que ces derniers désirent utiliser le français un peu plus fréquemment, notamment aux échelons supérieurs dans la Région de la capitale nationale. Le Conseil compte trop sur l'évolution du climat administratif et le relèvement des exigences des postes bilingues. Nous recommandons :

- que les agences centrales évaluent et généralisent, le cas échéant, certains des programmes ministériels qui favorisent les améliorations pratiques dans le choix de la langue de travail ;
- que l'on accroisse l'interprétation simultanée pour les réunions du gouvernement ;
- que les personnes nommées par décret du conseil à un poste supérieur s'engagent à suivre un programme de perfectionnement linguistique et à promouvoir les objectifs relatifs aux langues officielles, notamment en matière de langue de travail.

Le caractère équilibrable de la participation
Bien que le recrutement et le perfectionnement aient pris le pas sur la fixation d'objectifs numériques, nous retrouvons les éternels problèmes : répartition géographique, déséquilibre hiérarchique, domaines « réservés ». Nous recommandons donc :

d'être idéal au Québec, et qu'il y a pléthore d'Anglophones à la haute direction.

Il est aussi une réalité capitale, mais pas suffisamment signalée : fort peu de Francophones comptent parmi les sous-ministres et même les sous-ministres adjoints d'organismes fédéraux stratégiquement importants comme le Conseil du Trésor, le ministère des Finances, le Bureau des relations fédérales-provinciales, le Bureau du Conseil privé, le département d'État au Développement économique et le ministère d'État au Développement social. D'ailleurs, au moment de la rédaction de ce rapport, nous pouvons compter sur les doigts de la main les Francophones de ce cercle magique¹. Faut-il répéter que ce n'est pas en autorisant des règles de jeu complètement différentes pour les généraux que l'on encourage la troupe !

Actions et plans

De façon générale, nous estimons que l'analyse des questions de participation s'est améliorée et que les possibilités d'action efficace ont cru depuis deux ou trois ans. À l'évidence, il y a une étroite relation entre la représentation et l'utilisation d'une langue. S'il est vrai, dans la plupart des cas, qu'une langue ne sert effectivement qu'à partir d'une « masse critique », il est aussi évident que seule l'utilisation quotidienne crée un milieu susceptible d'attirer des candidats du groupe linguistique en question. Plus l'anglais ou le français s'est établi comme langue de travail prédominante, sinon exclusive, plus il devient difficile à l'autre collectivité de s'introduire. Elle ne s'y sent tout simplement pas à l'aise.

Ainsi, lorsque la représentation tombe au-dessous d'un seuil critique, l'emploi satisfaisant de la langue de la minorité comme langue de travail est compromis; et quels qu'ils soient, les renforts obtenus grâce au recrutement ne tiendront pas le coup si leur langue n'a pas cours. Sinon, comment expliquer la perpétuation des problèmes de certains ministères, tels Pêches et Océans et Énergie, Mines et Ressources, qui éprouvent de grandes difficultés à élever la proportion de Franco-phones au-dessus de 10 ou 15 p. 100, ou tels le ministère de l'Emploi et de l'Immigration et celui des Postes au Québec où la proportion d'Anglophones est tombée si bas que redresser la situation est une entreprise de grande envergure.

Voilà qui confirme qu'en matière de représentation, il est plus facile de descendre que de monter. En outre, considérant que la fonction publique a maintenant moins de latitude pour recruter afin d'améliorer la participation, c'est peut-être l'occasion d'insister sur des facteurs qui influent sur les considérations numériques et les dépassent. Citons entre autres :

- nouer, avec des établissements d'enseignement francophones et anglophones, les contacts voulus pour assurer au gouvernement fédéral des sources de recrutement futur ;
- sensibiliser les chefs organiques, qui effectuent la plus grande partie du recrutement, aux distinctions qu'ils font presque inconsciemment dans ce

1. Notons en toute justice que la situation s'est très légèrement améliorée depuis que de nouvelles nominations sont intervenues en janvier 1982, mais une seule main suffit probablement encore.

d'autres programmes de rattrapage, on part de l'idée que s'il y avait réellement une justice en ce monde, toutes les catégories ethniques et sociales de la population se refléteraient idéalement dans la fonction publique. Par contre, il est plus difficile de définir ces proportions idéales. Tout objectif de participation raisonnable est en effet automatiquement subjectif : dans quelle mesure la réalité de l'administration canadienne peut-elle ou doit-elle se conformer à un modèle abstrait d'équité parfaite.

Comprenez-nous bien ! Il n'est pas question d'empêcher les organismes fédéraux de lutter pour obtenir un meilleur dosage des Francophones et des Anglophones. Mais il arrive un moment où il devient plutôt nuisible d'essayer, dans le vide, de réaliser la combinaison parfaite dans toutes les composantes de notre système institutionnel. La participation équitable est largement fonction de tous les choix et préférences individuels subtils, presque inconscients — ou des hasards — qui déterminent où une personne va travailler. Pour réussir en cette matière, la planification de la main-d'œuvre doit se fixer des buts tenant compte eux-mêmes d'un certain nombre de facteurs de pondération (géographiques, hiérarchiques et professionnels) : elle doit porter aussi bien sur l'offre que sur la demande afin de multiplier les compétences et de faciliter leur recrutement.

Problèmes de participation

Partant du postulat que l'objet de la participation équitable est d'améliorer la représentation, mais pas nécessairement d'uniformiser partout à 74/26 la proportion Anglophones/Francophones, on commence par *categoriser* les problèmes :

- la proportion d'Anglophones et de Francophones dans les principaux ministères et organismes varie considérablement, de 90/10 au ministère des Pêches et Océans, à 30/70 au Secrétariat d'Etat ;
- l'inégalité de la répartition entre les ministères a aussi des effets sur les catégories d'emploi : les Francophones sont surreprésentés dans le secteur de la culture et de l'enseignement, dans l'administration générale et dans la prestation directe des services ; ils sont par contre sous-représentés à la haute direction, chez les scientifiques et les techniciens ;

- en outre la représentation géographique est complexe dans la fonction publique. L'équilibre national restant à peu près constant à 74/26, les Anglophones sont largement sous-représentés au Québec et les Francophones presque partout ailleurs, à l'exception de la Région de la capitale nationale ;

- la représentation peut également comporter des aspects surprenants dans une région donnée, ainsi qu'en témoigne l'éventail de la participation anglophone au Québec, qui atteint 60 p. 100 à Air Canada, mais tombe à moins de 3 p. 100 aux Postes et au ministère de l'Emploi et de l'Immigration ;

- cette inégalité peut aussi se retrouver au sein d'organismes particuliers. Ainsi, le rapport apparemment satisfaisant de 75/25 à Douanes et Accises cache le fait qu'en dehors de la capitale nationale, il n'y a qu'un minimum d'Francophones en Ontario, que le pourcentage des Anglophones est loi

libre de nommer qui il veut aux postes de haute direction pourvus par décret du Conseil, apparemment sans égard aux conditions de compétence linguistique imposées habituellement aux fonctionnaires. Il n'éparagnera toutefois aucun effort pour informer ces personnes de leurs devoirs en matière de réforme linguistique et les rendre bilingues si possible. D'autre part, on ne semble exiger d'elles aucun engagement explicite ni aucun plan de perfectionnement personnel. On nous laisse entendre que leur travail sera évalué en fonction de critères concernant les langues officielles qui compteront également pour la détermination de leur salaire, mais on ne précise pas ce que sont ces critères ni comment ils seront appliqués. L'une des seules choses que nous puissions affirmer, c'est qu'il y a beaucoup, beaucoup plus à faire pour assurer que les sous-ministres, par leur comportement personnel, donnent un exemple frappant de ce qu'on entend par égalité de statut du français comme langue de travail dans la fonction publique canadienne.

En d'autres termes, il faudra bien davantage que des enquêtes sur l'utilisation des langues, si poussées soient-elles, pour nous convaincre que l'emploi du français dans la fonction publique, et en particulier dans les régions bilingues du pays, s'approche de l'optimum. Le fait qu'il serve de plus en plus dans certains ministères ne laisse aucun doute sur sa vitalité et ses possibilités. Les principaux obstacles sont cependant l'insuffisance des exemples, le manque d'imagination et, enfin, le manque de sens pratique dans le domaine des rapports humains. Nous disons dans notre Rapport de l'an dernier qu'il serait intolérable d'avoir à signaler cette année que rien n'avait progressé. Or, les changements que nous avons constatés en 1981 se sont presque entièrement limités à la superstructure : il est grand temps de s'occuper sérieusement de ce qui agit véritablement sur les comportements linguistiques.

La participation équitable : quand la tête s'emêle

Le Conseil du Trésor a publié en février un rapport intitulé *Représentation des deux groupes de langues officielles* suite à une enquête par échantillonage dans six ministères de taille et de genre différents. L'une de ses premières constatations était que, dans certains cas, il n'existe qu'une définition inadéquate de l'objectif du ministère sur la représentation équitable ». Peut-on s'en étonner lorsqu'on lit ce

La « pleine participation » des deux principales collectivités linguistiques au sein de la fonction publique comporte des mesures d'ordre à la fois quantitatif et qualitatif. L'aspect quantitatif de la participation correspond à la représentation équilibrée des deux collectivités linguistiques, tandis que l'aspect qualitatif tend à assurer que le milieu de travail permette aux Francophones d'apporter une contribution professionnelle maximale dans le cadre de leur propre expression culturelle.

Ce chet-d'œuvre d'interprétation est tiré de la déclaration de principe qu'a publiée le Conseil du Trésor lui-même en 1977. Mais, si éloquents que soient les discours sur la qualité, c'est la représentation numérique qui compte, ainsi qu'en témoigne très clairement le rapport de vérification de 1981 cité ci-dessus. Comme pour

Vient ensuite le sentiment très répandu, mais à notre avis erroné, que l'interprétation jouera contre l'épanouissement du bilinguisme fonctionnel, chez les Anglophones en particulier. Cet argument pourrait certainement être recevable si l'on pouvait prouver qu'il y a eu des efforts en faveur de l'utilisation du français aux réunions et que la présence insidieuse des micros et des écouteurs y nuirait, mais ce n'est manifestement pas le cas. Au contraire, comme vous le dira n'importe quel Francophone, le français est très épisodique. Dans ces circonstances, nous n'avons pas à craindre que les interprètes portent tort à quelque chose qui, de toute façon, existe à peine.

Signations ici les « jéudis en français » du ministère du Travail. Initiatives ministérielles, bien que simples et sans prétention, ils n'en méritent pas moins toute l'attention des autres organismes gouvernementaux. Ils révèlent plus qu'à l'évidence qu'il faut une volonté de communication de la part de tous pour donner corps à l'idée de l'emploi d'une langue. Aux dernières nouvelles, l'expérience restait fructueuse, les Anglophones bilingues se sentant plus à l'aise en français grâce à cet effort commun et les Francophones, moins conscients de la patience dont ils ont à faire preuve. Ces « jéudis » ont une influence générale sur l'utilisation du français et tout semble indiquer que l'opération va se poursuivre.

La Direction générale des programmes des services sociaux du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social dispose d'un programme pilote destiné à stimuler une collaboration effective entre collègues des deux langues officielles. Deux ou trois de ses composantes valent le détour. Tout d'abord, et c'est peut-être ce qu'il y a de plus important, il repose sur la reconnaissance d'un fait fondamental : il faut être deux pour danser le tango, et l'on n'arrive pas à grand-chose sans un minimum d'accord entre les partenaires. En second lieu, si une bonne partie du problème tourne autour du fait que des Anglophones à peu près bilingues à la fin de leurs études n'ont pas eu l'occasion de baigner dans le français quotidien de leurs collègues francophones, il faut ménager pour eux une sorte de transition. C'est ce que fait Santé nationale en employant des enregistrés et autres documents de travail mis au point avec le groupe francophone comme base d'un programme de formation axé sur l'amélioration de la compréhension du français. Bref, on ne viendra à bout des difficultés qu'en les définissant en termes clairs, nets et concrets. Il est encore trop tôt pour dire avec certitude si cette méthode aboutira aux résultats voulus, mais les premières indications semblent favorables.

La
participation
des dirigeants

Un autre aspect de cette expérience est qu'elle se déroule avec la bénédiction du ministère et la participation d'un sous-ministre adjoint. Les lecteurs réguliers retrouveront ici notre plaidoyer constant pour la participation des cadres supérieurs. Ce principe peut sembler bien vague au non-initié, mais est parfaitement clair pour les sous-ministres eux-mêmes : ils savent, eux, quand leurs grandes déclarations en faveur d'un inébranlable attachement à la réforme linguistique sont minées par un comportement personnel déplorable.

Nos communications sur ce thème avec les autorités constituent un bel exemple d'incompréhension. Tous conviennent qu'il faut faire quelque chose, mais on bute toujours sur le même écueil. Le gouvernement, nous dit-on, doit rester totalement

engrenages de la langue de travail. D'accord, huiler le système facilite les choses, mais il manque encore d'autres éléments indispensables.

L'un d'eux est absolument capital : que les Francophones emploient vraiment le français dans leur quotidien et que l'on mette en œuvre les moyens permettant d'encourager cette utilisation. Sur papier, c'est aussi simple que cela : il faut se servir du français — et les Anglophones doivent s'habituer à son emploi, verbalement et par écrit — ou alors, rien ne va plus. Dans l'idéal, cela devrait aboutir au bout d'un certain temps à une situation de réciprocité où, à l'exception de ceux qui se sentent vraiment à l'aise dans les deux langues, chacun pourrait utiliser la sienne avec des chances raisonnables d'être compris. Est-ce trop demander ? Cela semblait en tout cas parfaitement réaliste en 1966 lorsque le Premier ministre de l'époque avait déclaré avec confiance que « dans une période de temps raisonnable [. . .] il sera de pratique courante que les communications orales et écrites à l'intérieur de la fonction publique se fassent dans l'une ou l'autre langue officielle au choix de l'auteur, celui-ci ayant dorénavant la certitude d'être compris par ceux à qui il s'adressera ». Devons-nous croire que tout ce que nous avons appris depuis quinze ans l'a été pour rien ?

La question linguistique en milieu professionnel est plus qu'un ensemble de règles administratives. C'est une situation dynamique où diverses personnes anglophones ou francophones sont embarquées dans une même entreprise fort difficile, celle de changer d'habitudes en vue d'un nouveau comportement collectif. Voilà en quelques mots de quoi il retourne. C'est pourquoi, sans dénigrer pour autant les organismes centraux, nous comprenons mal qu'ils se contentent encore la plupart du temps de battre les cartes et de laisser aux ministères le soin d'améliorer le jeu.

interprétation
simultanée

Cela dit, des amorces de modification des comportements se sont manifestées vers la fin de 1981. Elles valent la peine d'être signalées. Le Président du Conseil du Trésor a indiqué au Comité mixte spécial que les comités du Cabinet bénéficient désormais de l'interprétation simultanée. Il a même qualifié cette expérience de positive et productive. Ne nous faisons pas d'illusions, l'interprétation n'est qu'une panacée. Mais si c'est ce qu'il faut pour inciter ces comités, dont de nombreux membres sont francophones, à conduire leurs débats en français, vive l'interprétation !

Il semble y avoir deux objections principales contre l'accroissement de l'interprétation lors des réunions du gouvernement, aucune des deux n'étant pour nous convaincante. Tout d'abord, celle des coûts. Il est de notoriété publique que la traduction et l'interprétation coûtent déjà très cher et doivent être surveillées de près pour éviter les gaspillages. Mais si les traductions inutiles pouvaient être scrupuleusement éliminées, comme nous l'avons recommandé ailleurs, nous sommes à peu près persuadés qu'on trouverait des fonds pour améliorer l'interprétation sans plonger encore dans la poche du contribuable. Arriver à réunir un nombre suffisant de personnes compétentes est une autre histoire. Rien ne se fera cependant dans ce domaine sans la volonté du gouvernement d'encourager la mise au point de meilleurs programmes de formation d'interprètes, ainsi que de recrutement actif des compétences existantes.

Comme pour beaucoup d'enquêtes de ce genre, plus on a de réponses, plus on se pose de questions. Toutes celles-ci reposent sur une impression irritante : la liberté promise se ramène le plus souvent au choix de la langue de la majorité. Ce phénomène n'est d'ailleurs pas particulier aux situations où l'anglais domine, les Anglophones du Québec trouvant de moins en moins facile de choisir de travailler en anglais. Alors... que sommes-nous prêts à faire à cet égard ? Pourrions-nous faire autre chose que nous incliner si les tirailllements linguistiques tendent à la polarisation ?

Poser ces questions, c'est presque y répondre. Toutes les autorités fédérales compétentes, ou à peu près, ont toujours estimé qu'une véritable fonction publique bilingue en est une où Francophones et Anglophones sacrifient le moins possible leur intégrité linguistique. Ce qui est classique, c'est que dans les faits, l'une des parties à l'entente continue à y sacrifier infiniment plus que l'autre. Ce n'est pas une question de statistiques sur la satisfaction. Il suffit d'ouvrir les yeux. Faire remarquer que les différentes composantes du dispositif fédéral sont en place n'ajoute rien à la chose. Si, dans la pratique, les fonctionnaires fédéraux ne peuvent exercer les choix que l'Etat s'était engagé à leur garantir, que faire pour que la situation change ?

De nouvelles méthodes : il faut trancher

C'est pourquoi nous avons fait remarquer avec insistance au Comité mixte spécial sur les langues officielles qu'il ferait œuvre plus qu'utile en invitant les ministères à lui faire connaître un certain nombre de procédés employés pour faciliter les relations humaines et conduire à un régime de langue de travail plus équilibré et plus productif. Il faut modifier le système, mais aussi guider et former les fonctionnaires afin de leur inculquer de meilleures habitudes de communication entre collègues. La encore, bien que le Président du Conseil du Trésor ait été, comme nous, d'avis que les directives bureaucratiques autoritaires ne sont pas efficaces dans un domaine aussi complexe que la langue de travail, nous avons attendu en vain de son Secrétariat des méthodes de remplacement où des innovations promotionnelles.

Selon le Conseil du Trésor : « La capacité des titulaires des postes bilingues, et notamment des Anglophones, d'utiliser efficacement la langue seconde constitue l'élément moteur de la réforme linguistique. » En fait, la totalité des réexamens de la politique qui ont été annoncés par cet organisme partent d'une conviction : il faut augmenter et relever les exigences en langue seconde pour les postes d'encadrement, développer le recours à la dotation « impérative », formuler de nouvelles règles de formation linguistique, et *cetera*.

Il est évident que la maîtrise de la langue seconde est importante pour les superviseurs titulaires de postes bilingues ; il est non moins évident que les exigences de ces postes, tout comme la formation linguistique, doivent mettre l'accent sur la qualité fonctionnelle. Mais, quels que soient leurs mérites, il ne s'ensuit pas automatiquement qu'un bilinguisme théoriquement accru des cadres suffise par quelque effet d'entraînement inexorable à mettre en mouvement les

Ce sont là quelques statistiques brutes qu'il faut bien se garder de généraliser, l'un des risques étant d'oublier certains des chiffres les plus pertinents. Le Conseil du Trésor aurait-il succombé au péché d'omission en annonçant l'année dernière que « le français est utilisé à 25 p. 100 dans les communications avec le public dans ce qu'il est convenu d'appeler la ceinture bilingue » et, plus tard, que « ... les Francophones peuvent travailler complètement ou partiellement en français dans plus de 70 p. 100 de tous les postes de la fonction publique dans les régions bilingues » ?

La première de ces déclarations passe sous silence un fait important : plus de 50 p. 100 de la population des régions bilingues est francophone et cette proportion se retrouve presque intacte dans la composition du personnel qui traite avec ce public. Une utilisation du français à 25 p. 100 peut sembler une moyenne acceptable pour la totalité du Canada, mais elle est beaucoup moins impressionnante lorsqu'on la rapporte à la population des régions en question. Le chiffre de 70 p. 100 est encore plus trompeur. Pour l'initié, il signifie que 70 p. 100 de tous les postes de la ceinture sont bilingues, français seulement ou français-ou-anglais. Mais ce qu'il faut savoir n'est pas tant le pourcentage des postes où les fonctionnaires *peuvent* théoriquement travailler dans leur langue, mais dans quelle mesure ils *le font* bel et bien. Le chaînon manquant de ces statistiques, dans ce cas, est qu'en moyenne les Francophones des régions bilingues travaillent en fait environ 40 p. 100 de leur temps en anglais. Le « théoriquement possible » semble très anodin tant qu'on ne l'a pas confronté à la réalité.

Le schéma global dans les régions bilingues n'a pas beaucoup changé depuis 1978, voire, à cet égard, depuis 1973, où la résolution du Parlement sur les langues officielles a adopté le principe que les employés doivent, chaque fois que cela est possible, pouvoir choisir leur langue de travail. Le changement le plus notable intervenu récemment dans ce domaine est la tendance croissante des Anglophones qualifiés occupant des postes bilingues à employer davantage de français : 23 p. 100 contre 18 p. 100 en 1978.

Un autre élément troublant s'est ajouté à ce casse-tête. En effet, desiroux de mieux saisir les arcanes de l'utilisation des langues, le Conseil du Trésor a effectué en 1981 une enquête auprès du personnel pour déterminer son degré de satisfaction en matière de langue de travail. Il en ressort que 62 p. 100 des fonctionnaires sont satisfaits de leurs possibilités d'utilisation du français et de l'anglais : 57 p. 100 chez les Anglophones et 66 p. 100 chez les Francophones ; 43 p. 100 des Anglophones, mais seulement 23 p. 100 des Francophones voudraient pouvoir utiliser davantage le français. Dans la Région de la capitale nationale, ce dernier pourcentage, qui est passé à 45 p. 100, est le plus fort aux échelons supérieurs de la hiérarchie.

Que dire de ces résultats qui laissent un peu perplexe ? Peut-on en conclure que l'utilisation actuelle du français par les Francophones correspond réellement à ce qu'ils veulent ou comptent réaliser ? Ont-ils déclaré leur contentement ou leur désignation ? Les fonctionnaires ont-ils vraiment une idée différente de celle qu'avaient les parlementaires lorsqu'ils ont adopté la résolution de 1973 en ce qui concerne le choix de la langue de travail.

- que les services internes, administratifs et du personnel, soient bilingues ;
- que tous les manuels de travail nécessaires, les outils de référence et les documents du même ordre soient disponibles dans les deux langues ;
- qu'un nombre suffisant de cadres soient capables de superviser, d'orienter et d'apprécier le travail de leurs subordonnés en français comme en anglais.

Voilà pour la théorie. Quoi qu'on puisse penser de sa valeur intrinsèque, on ne peut la juger que si l'on sait ce qui se passe réellement dans les bureaux, les salles de réunions et les ateliers partout dans les régions bilingues. Le plus curieux est que nous semblons avoir les plus grandes difficultés à décrire ces réalités alors que le Parlement et le gouvernement attachent une importance primordiale à cet objectif politique. Non seulement ignorons-nous ce qui en est, mais nous ne semblons même pas savoir comment chercher !

Description et analyse : tristes réalités

Il faut dire ici qu'en général pour décrire leurs réalisations en matière de langue de travail, les organismes fédéraux parlent moins d'emplois utilisant telle ou telle langue que de volumes de documents produits dans les deux langues ou d'augmentation des postes bilingues. En d'autres termes, ce qu'ils présentent comme un bilan des communications interpersonnelles traite en fait d'une situation administrative. Ou encore, ils prétendent qu'à une question sur le rendement du système — combien de personnes parlent et écrivent réellement sur une base régulière dans l'une ou l'autre des langues officielles — ils peuvent répondre de façon satisfaisante par des mesures prises en amont.

Il a, bien sûr, toujours couru certaines rumeurs insidieuses que tout n'allait pas comme l'aurait voulu la théorie, mais ces renseignements de seconde main sont restés pendant des années la seule chose dont on paraissait vouloir s'occuper. Depuis 1978, cette ignorance volontaire a pourtant été en partie éliminée grâce à des données fournies par toute une série d'enquêtes effectuées par le Conseil du Trésor sur l'utilisation des langues. Mais même cette quantification de l'emploi effectif a ses limites, ainsi que le confirme l'analyse de certains des derniers résultats selon lesquels, dans les régions bilingues :

- l'utilisation des langues officielles par les fonctionnaires des deux groupes s'élève globalement à 32 p. 100 pour le français et 68 p. 100 pour l'anglais ;
- les Francophones utilisent le français pendant 59 p. 100 de leur temps, les Anglophones l'anglais 90 p. 100 ;
- le français sert pendant 75 p. 100 du temps au Québec, 14 p. 100 en Ontario et 12 p. 100 au Nouveau-Brunswick ;
- à des postes bilingues, les Anglophones emploient le français pendant 18 p. 100 du temps, les Francophones, 50 p. cent.

villes où l'on reconnaît l'existence d'une demande importante, et donc la nécessité d'offrir activement les services.

Afin de pallier l'insuffisance des ressources bilingues en dehors des régions ainsi désignées, le Conseil devrait faire en sorte :

- que disparaissent les incohérences entachant la définition de la demande, et que les ministères dotent des bureaux précis d'une capacité bilingue plus grande et plus authentique ;
- que les collectivités de langue minoritaire soient effectivement consultées sur les meilleurs moyens de concentrer les ressources bilingues afin de répondre à leurs besoins.

Les autorités fédérales devraient intervenir bien plus activement pour empêcher ministères et organismes de s'orienter vers la polarisation du français au Québec et de l'anglais ailleurs.

La révision des règles relatives aux publications fédérales devrait tenir compte de la complexité de la publication en deux langues et accorder toute l'attention voulue à l'idée de la création d'un comité central d'examen des publications.

Il est indispensable de résoudre sans délai tous les conflits existants entre conventions collectives et services au public canadien, en français comme en anglais.

Les tierces parties prestataires de services pour le compte du gouvernement et les organismes bénévoles bénéficiaires de fonds fédéraux doivent se conformer à la politique des langues officielles. Les lignes de conduite devront être appliquées avec vigueur. Au besoin, on en édictera de plus strictes.

Langue de travail

Point de vue officiel : plaisantes théories

Selon la politique officielle, tous les fonctionnaires, francophones ou anglophones, devraient pouvoir travailler librement en français comme en anglais dans les régions bilingues du Canada, sous réserve de respecter une obligation fondamentale : servir le public canadien dans sa langue d'élection. Selon la théorie égale-ment, cela devrait pouvoir se faire, à condition qu'un certain nombre de critères administratifs soient respectés, et en particulier :

Bénévolat

L'inconstance constante du Conseil du Trésor n'arrange rien. Sa directive d'octobre 1980 sur l'« aide financière aux organismes bénévoles », qui conseillait aux ministères de « tenir compte des questions relatives aux langues officielles lorsqu'ils leur accordent une aide », n'était pas exactement un ordre de marche au pas. Mais le principe était sau. Les choses en sont restées là depuis 15 mois : ni le Conseil ni les ministères en question n'ont pris de mesures réelles pour appliquer ces instructions. Le Secréariat d'Etat lui-même, que l'on pensait devoir être une source possible d'inspiration et de savoir-faire technique, a été incapable de traduire l'intention en usages administratifs en 1981. Condition physique et Sport amateur, un habitué des subventions, a décidé que l'étude de ce problème par des experts-conseils lui permettrait de remettre le problème à l'année prochaine . . .

L'ironie macabre de ces pirouettes vient en partie du fait que le Programme des langues officielles dans le secteur privé et public du Secréariat d'Etat est en si mauvaise posture financière qu'il ne peut que renvoyer les demandes ailleurs. Même si ce programme survit, nul ne sait si le gouvernement fédéral souhaite lui donner encore plus de poids afin, grâce à lui, d'instiller dans le secteur du bénévolat et des actions paragouvernementales un véritable sens de la valeur de l'emploi de nos deux langues.

Conclusion

La gamme des services offerts aux Canadiens dans les deux langues officielles s'est élargie. Mais sachant ce qui *peut être* fait, les anomalies qui restent nuisent encore davantage à la réputation de la *Loi sur les langues officielles*. On a fait beaucoup ces dernières années pour lever le voile de la « demande importante », mais il reste encore à éliminer les prétendus services qui cherchent quelquefois à passer pour des vrais. Nous ne pouvons que conseiller au lecteur curieux d'admirer avec quel art on présente ces faux efforts pour appliquer la Loi en lisant attentivement à ce sujet les parties IV et V du présent rapport.

Résumé de nos observations et recommandations

Quelles que soient leurs intentions réelles, un certain nombre d'organismes fédéraux continuent à donner l'impression qu'offrir des services authentiquement conformes à ce que veut la *Loi sur les langues officielles* constitue tout simplement une perte de temps et d'efforts. Il leur a fallu près de douze ans pour commencer à prendre réellement leurs responsabilités, et ils sont encore très réticents dès qu'il s'agit de ne pas se limiter au strict obligatoire. Le message que cela comporte pour les Franco-Canadiens est très clair, indépendamment des subtilités du libellé constitutionnel sur l'égalité de nos deux langues. Cette tendance à vouloir toujours couper les cheveux en quatre et à appliquer la loi du moindre effort pourrait bien compromettre toute la réforme linguistique au Canada.

arriver, au bénéfice de tous les Canadiens, à un juste équilibre entre l'équité linguistique, une bonne planification et une utilisation efficace des fonds publics.

Nous sommes, cette année encore, voués au rabâchage ! Nous ne disposons toujours pas de directives générales touchant le bilinguisme des publications scientifiques. Il n'est évidemment pas simple de donner des consignes applicables à la vaste gamme des documents fédéraux, et nous les préférons plus intelligentes que hâtives. Mais l'on ne peut s'empêcher de remarquer que prendre deux ans pour s'organiser, c'est beaucoup ! Surtout quand on voit que, dans ce domaine (voir pages 84 et 85), la « défense et l'illustration » de la langue française sont de plus en plus perçues comme une prérogative du gouvernement du Québec. Qu'on se le tienne pour dit : tant que l'appareil fédéral n'affirmera pas sa volonté d'accorder au français la même importance qu'à l'anglais — quel que soit le secteur d'activité —, les uns et les autres, comme les autres, auront compris (si ce n'est déjà fait) qu'aux yeux du gouvernement canadien l'une de nos deux langues officielles l'est plus que l'autre.

Conventions collectives

Il en va de même du comportement fédéral face au conflit entre le service au public en français et les clauses d'ancienneté des conventions collectives. Un accord tacite, mais très clair, existe. Il repose sur l'idée, nous devrions dire la prémisse, qu'il vaut mieux offrir peu ou pas de services dans l'une de nos langues nationales que d'aborder franchement la question avec les représentants syndicaux.

Troisième parties et services

Nul ne sait combien de temps ce petit jeu de cache-cache aurait pu continuer si le Comité mixte spécial sur les langues officielles n'avait intimé à un ou deux des organismes fautifs de prendre, en consultation avec les syndicats, des mesures conformes à la lettre et à l'esprit de la Loi. Si cela implique à leurs yeux le renforcement de leurs obligations en vertu de la Loi, il serait bon qu'ils le précisent et le prouvent au Comité. Dans le cas contraire, celui-ci, comme nous, voudra avoir la preuve que cette question a été sérieusement débattue à l'occasion des négociations collectives.

Il y a également lieu de s'inquiéter de la tendance des pouvoirs publics fédéraux à interpréter avec laxisme leurs obligations lorsqu'ils font appel à des tiers du secteur privé ou à des bénévoles. Le comportement fédéral en 1981 a été aussi timide qu'au cours des années précédentes chaque fois qu'il a été question d'obtenir de ses concessionnaires, locataires ou bénéficiaires de subventions fédérales qu'ils se conforment à quelques règles de base en matière de langues officielles.

Bien que beaucoup de contrats de services fédéraux comportent des clauses sur le bilinguisme, nous n'avons connaissance d'aucun effort soutenu pour les mettre en vigueur. Clauses ou pas, les résultats sont aussi fragmentaires qu'irritants. Pourquoi ? Il n'y a ni conviction ni continuité dans l'action fédérale. On se demande ce qui est le pire : l'absence d'effort officiel pour s'assurer que les tiers reconnaissent les obligations que leur crée la Loi sur les langues officielles, ou l'absence de contrôle pour s'assurer qu'ils s'en acquittent effectivement.

assez que la mise sur un pied d'égalité des deux langues ne se fera pas gratuitement. La persistance des demi-solutions suffit à prouver que, pris dans son ensemble, le gouvernement fédéral ne s'est pas encore complètement fait à l'idée du prix de son propre engagement.

Polarisation

Ce malaise prolongé se manifeste de diverses façons qui démontrent que, pour beaucoup, le français n'importe qu'au Québec et que l'amélioration de son statut dans cette province vaut bien certains sacrifices si cela préserve la paix unilingue ailleurs. Il est compréhensible qu'à titre de mesure d'autodéfense linguistique au moins, le gouvernement du Québec favorise ce genre de solution territoriale. Mais quand les autorités fédérales mêmes semblent incliner vers la solution du « français au Québec et anglais ailleurs », elles s'écarteraient dangereusement de la *Loi sur les langues officielles*. Bien plus, cela sent la répudiation sans autre justificatif que la simple commodité.

C'est ainsi qu'il serait beaucoup plus aisé pour les cartographes fédéraux que tous les accidents géographiques et lieux habités ne portent qu'un nom : fins Les Rocheuses ou le *Lake St. John*, vive les *Rocky Mountains* et le Lac St-Jean. Malheureusement, et nous nous sommes sentis obligés de le faire remarquer au Comité permanent canadien des noms géographiques, ce traitement tient bien plus de l'esprit de facilité qu'il n'est conforme à l'usage normal. Que les provinces préfèrent le plus souvent n'avoir à utiliser qu'un seul répertoire de noms autorisés est leur droit ; sauf une, elles n'ont pas de loi des langues officielles. Mais il est à notre avis inadmissible au palier fédéral qu'une carte du Canada exclue virtuellement tous les noms français bien établis que l'on rencontre en dehors du Québec. De la même façon, une carte du Québec devrait conserver les noms anglais existants. Réduire le fédéral à n'être plus à cet égard que le simple écho des autorités géographiques provinciales constitue au sens de la *Loi sur les langues officielles* une curieuse abdication de ses responsabilités.

Publications

La même tendance simplificatrice se manifeste en permanence dans le domaine des publications. Elle était là avant la promulgation de la *Loi sur les langues officielles* et elle existe toujours. Notre Bureau a reçu au cours des années d'innombrables appels d'organismes fédéraux demandant si nous nous opposerions à ce que, pour une fois, une version anglaise sorte quelques semaines ou quelques mois avant le français. L'aspect le plus frappant de ces requêtes est que les demandeurs *présument* presque invariablement que toute publication fédérale est d'abord rédigée en anglais, puis traduite en français, avec tous les coûts « supplémentaires » que cela implique et les délais que cela impose aux lecteurs anglophones.

Nous espérons que 1981 verrait l'apparition de nouvelles lignes directrices aux ministères à ce sujet. Ainsi que nous l'avons annoncé en 1980, un comité du Conseil du Trésor a analysé la politique gouvernementale des publications. Il n'avait pas encore remis son rapport en fin d'année, mais nous avons le regret de signaler que, d'après des signes avant-coureurs, il aurait accordé peu, voire pas du tout, d'attention aux complications particulières à la publication dans les deux langues officielles. Nous devons insister pour que l'on étudie plus sérieusement la possibilité de constituer un comité central d'examen des publications afin d'en

faire en sorte d'assurer que les minorités en soient bien informées. À l'heure actuelle, le public minoritaire n'a droit qu'à un assemblage décourageant de demi-mesures et d'inaction. Pour nous, ce qui est le plus frappant, c'est l'extrême lenteur avec laquelle les ministères répondent à une demande de service ou à une plainte. Par comparaison, chercher une aiguille dans une botte de foin semble être un jeu d'enfant.

C'est à notre Bureau, hélas ! que revient le privilège douloureux de mettre en opposition d'un côté les hymnes optimistes chantant les progrès et de l'autre, l'obstination des ministères. Il n'y a là de notre part, que l'on en soit assuré, aucun masochisme professionnel ; il nous appartient cependant de rappeler deux ou trois faits au Parlement et au public :

- il y a encore des organismes fédéraux qui contestent que la *Loi sur les langues officielles* s'applique à leurs activités ;
- la Loi en elle-même ne prévoit aucun redressement obligatoire lorsqu'un organisme fédéral persiste à ne pas assurer la prestation de services satisfaisants à une minorité connue de langue officielle ;
- il faut constamment cajoler les organismes pour qu'ils fassent leur devoir — dans ces conditions on ne peut que mettre en doute l'efficacité de la *Loi sur les langues officielles*.

Jusqu'ici, le grand point faible de la politique fédérale a été la recherche d'une solution passe-partout, l'incapacité de voir les choses d'assez près pour se mettre à la place du public minoritaire. Grands coups de balais, plans sur la comète et formalisme administratif ont produit *une apparence* d'activité sans que les ministères se demandent si elle correspondait à quelque chose d'efficace et d'utile pour les minorités. Certains ont enfin commencé à nouer des liens avec des représentants des groupes minoritaires, ce qui a ouvert au moins quelques lignes de communication.

Il s'impose donc maintenant que le Conseil du Trésor définisse, en matière de consultations et de réponses, une ligne de conduite qui s'applique à tout l'appareil fédéral. Il faut penser d'avantage aux moyens de regrouper les services fédéraux assurés dans la langue minoritaire, afin de tirer le meilleur parti des rares ressources bilingues et d'éviter l'éparpillement des services : un peu dans tous les coins, mais jamais assez nul part. L'idée d'un Bureau des services gouvernementaux est intéressante, car il devrait à tout le moins réussir à concentrer dans un seul endroit une capacité bilingue suffisante pour *informer* les gens, dans leur langue, des programmes gouvernementaux. La communication avec la minorité est un excellent principe, encore faut-il qu'il soit structuré et mis à l'essai pour qu'on en voie les résultats.

Eternels problèmes : la cour des miracles

Personne ne doit s'illusionner : fournir toute une gamme de services fédéraux en français comme en anglais n'est pas chose facile. Nous ne répéterons jamais

Laurentides ou de la Rive Nord en ce qui concerne l'existence de services fédéraux dans leur langue ? Tous ce qu'a dit à ce sujet le Président du Conseil c'est qu'ailleurs il reverrait la situation avec les ministères « afin de veiller à ce que ces minorités bénéficient plus uniformément d'une gamme plus complète de services fédéraux ».

Hors des régions bilingues

Manifestement, beaucoup reste à faire. Un rapport divulgué en octobre dernier par la section de Windsor de l'Association canadienne-française de l'Ontario en effet mis en lumière les écarts de qualité et l'irrégularité des prestations. Dans les limites de cette recherche, les auteurs ont examiné l'existence des services bilingues dans les bureaux fédéraux, provinciaux et municipaux de la région de Windsor-Essex et dans les villes de Windsor, Chatham et Sarnia. Il en ressort qu'à peine 60 p. 100 des bureaux fédéraux contactés avaient une certaine capacité bilingue, contre près de 80 p. 100 pour les bureaux provinciaux. Sur les 16 services fédéraux touchés dans la région de Windsor-Essex, quatre seulement identifiaient leur bureau en français comme en anglais, et six à peine avaient dans leur personnel quelqu'un capable de traiter avec les clients en français ; deux autres renvoyaient les appels à Toronto.

Lorsqu'on ne peut compter sur du français à Windsor-Essex, qui a pourtant une population francophone bien reconnue et où, en vérité, il semble que les services provinciaux surpassent à cet égard ceux du fédéral, à quoi peut-on s'attendre et à quoi peut-on se préparer ? Le programme fait des progrès constants et très satisfaisants dans presque tous les domaines ». À part des exceptions aussi brillantes que rares, les services fédéraux offerts aux minorités en dehors de la « ceinture bilingue » sont au mieux occasionnels, et peu souvent spontanés.

Connaître le public

Les raisons de cet état de choses sont bien connues. D'évidence, plus les minorités sont réduites et clairsemées, moins elles s'imposent linguistiquement. Mais aussi, et bien trop souvent, il y a une absence totale de désir ou d'effort de part des bureaux fédéraux concernés pour reconnaître l'existence de leur public minoritaire, sans parler de le consulter ni de répondre à ses besoins.

Nous n'avons pas la prétention de suggérer que c'est chose facile pour eux — à l'exception de ceux qui ont eu l'expérience de la langue officielle minoritaire. Or ce n'est pas un dialogue productif avec les collectivités de la langue officielle minoritaire. Les dernières ne veulent pas et ne peuvent s'offrir de multiples combats imprudents avec des organismes fédéraux aux yeux desquels elles risquent de ne plus représenter qu'une nuisance épisodique ne méritant pas des services continués dans l'autre langue. Il y a en fait une ignorance et une incompatibilité mutuelle souvent profondes. La gamme des services est si étendue et les possibilités de solutions originales si limitées, que nous nous demandons s'il ne faudrait pas cesser de laisser chaque organisme se débrouiller par lui-même, et nous tourner vers des consultations mieux concertées et une utilisation plus rationnelle de nos rares ressources bilingues.

Passons aux actes

Cette réorientation serait, nous semble-t-il, conforme à l'engagement avoué du gouvernement : mettre en place des services aussi systématiques que possible

s'efforcent de rejoindre un employé bilingue. Ce dernier prend alors rendez-vous par radio avec le visiteur.

Nous avons été frappés par une similitude dans toutes ces réponses : la demande de services en français est chose rare et il y a lieu de féliciter les employés, non seulement pour s'en être occupés, mais aussi pour avoir su faire face à cet inconvenient. Nous n'avons jamais reçu de témoignages aussi brillants d'abdication des responsabilités lorsque l'anglais était la langue minoritaire demandée. On se donnera un mal de chien pour nous démontrer l'inutilité d'un poste bilingue au ministère de la Santé nationale et du Bien-être social à Hamilton, qui compte pourtant plus de 8 500 Francophones, mais on s'en garde bien s'il s'agit d'une population anglophone d'importance comparable, celle de Sherbrooke, au Québec, par exemple.

Les réactions ministérielles de ce type tiennent trop souvent à une méconnaissance délibérée de ce que signifie la prestation d'un service. Lorsqu'il n'est pas fourni de bonne grâce, consciemment et avec diligence dans une langue donnée, on ne peut pas dire qu'il soit disponible. Si cela peut sembler une lapalissade au lecteur, il n'en a pas toujours été ainsi pour les gestionnaires locaux ou ceux qui définissent les orientations gouvernementales. L'année 1981 vaudra donc la peine qu'on se la rappelle : celle où enfin, ne serait-ce qu'avec prudence, le Conseil du Trésor a admis que si un service n'était pas activement offert, ce n'en était pas un.

Le 10 novembre 1981, le Président du Conseil du Trésor a annoncé des modifications d'orientation devant le Comité mixte spécial. Il a déclaré :

... à compter du 1^{er} avril 1982, les ministères qui offrent des services au public devront activement fournir ces services aux groupes linguistiques officiels dans leur propre langue, au Nouveau-Brunswick, à Montréal, dans les Cantons de l'Est et certaines parties de la Gaspésie, dans les régions du nord et de l'est de l'Ontario de même qu'à Toronto et à Winnipeg. C'est la première fois [...] que le gouvernement prévoit cette obligation absolue d'offrir des services aux publics minoritaires dans des endroits désignés au pays.

Prestation
active des
services
fédéraux
disponibles

Deux idées se dégagent de la lecture de ce texte. La première est que dans les régions désignées, la prestation de services ne sera plus soumise à la preuve de l'existence d'une demande importante : elle doit se faire, un point c'est tout. La seconde est que les organismes doivent servir activement. Qu'est-ce que cela veut dire ? Plusieurs choses, mais essentiellement ceci : il faudra veiller à ce que la minorité linguistique soit servie et informée de ce qui existe avec autant de soin et d'attention que la majorité. D'où l'importance de la décision prise par le Conseil du Trésor d'exiger également des ministères d'« informer les minorités linguistiques officielles de l'existence de ces services et leur permettre de commenter sur la qualité et la disponibilité des services du gouvernement fédéral ».

Tout cela est fort bien, mais sans vouloir être des empêcheurs de danser en rond, nous devons nous poser une question. Ces remaniements semblent régler le cas des demandes dans les régions ou les localités désignées, mais qu'en est-il des Francophones d'Edmonton ou de Vancouver, comme des Anglophones des

Alors que la plupart des Canadiens de l'une ou l'autre langue ont toujours présumé que la prestation s'effectuait partout en anglais, les attentes en français étaient bien plus modestes. L'établissement d'une parité entre les deux est en l'occurrence beaucoup plus difficile qu'on aurait pu le penser.

Tout ceci peut en partie expliquer les escarnouches aussi prolongées que peu glorieuses au sujet de l'expression « demande importante » chargée par le Parlement de fournir des services identiques, de nombreux organismes fédéraux s'en sont tenus à ceux qu'ils pouvaient fournir de façon bien impersonnelle grâce à la traduction, à ceux qui ont toujours été offerts aux Francophones par des Francophones ou qu'on pouvait extorquer, à leur corps défendant, à des Anglophones bilingues pour des Francophones anormalement têtus.

Il nous a fallu près de douze ans pour faire comprendre que ce faux-fuyant ne correspondait aucunement à la lettre ou à l'esprit de la *Loi sur les langues officielles*. Bien que cette notion de « demande importante » apparaisse parfois encore dans la correspondance fédérale ou dans les témoignages devant le Comité mixte, le Conseil du Trésor est finalement intervenu pour mettre un frein aux abus les plus flagrants.

Contrôle ministériel : les chemins de la facilité

Essentiellement, les ministères se contentaient de répondre à peu près comme suit aux plaintes sur la pénurie de services en français :

Via Rail —

Le programme de formation linguistique de VIA est un processus permanent qui, ajouté à notre préférence pour l'embauche de candidats bilingues et à nos efforts pour améliorer notre position auprès des syndicats, nous permettra en fin de compte de servir tous les voyageurs, sur tous les trains, dans la langue officielle de leur choix.

Douanes et accise —

Comme vous devez vous en douter, la demande de services en français à Régina est très faible. C'est pour cette raison que la direction a jugé qu'il n'était pas nécessaire d'avoir un poste désigné bilingue. Cependant, en vue de pallier les insuffisances, le Receveur régional a décidé de créer un poste bilingue au Bureau régional. De plus, il a émis des instructions à tout son personnel, l'informant de ce qu'il doit faire lorsque quelqu'un demande à être servi en français.

Parcs Canada —

Lorsqu'un visiteur francophone demande des services en français au kiosque d'entrée, le préposé appelle les Renseignements qui, à leur tour,

Que se passe-t-il ?

Les autorités fédérales ont été très longues à comprendre qu'il y a tout un monde entre la capacité théorique d'assurer des services bilingues et la possibilité effective de les obtenir dans la langue officielle minoritaire. Le Comité mixte spécial sur les langues officielles est revenu avec insistance sur cette question dans ses tentatives pour savoir à quoi correspondait l'occupation par de soi-disant bilingues de postes qui le sont marginalement. Cette capacité fictive caractérise depuis si longtemps nos divers milieux de travail que nous commençons à nous demander si nous étions vraiment les seuls à la trouver illusoire.

Comme nous consacrons tant de temps et d'efforts à peaufiner les définitions et à patager dans une mer de statistiques, il importe, une fois par an au moins, de faire un retour aux buts que s'est fixés le gouvernement fédéral et d'examiner les obstacles auxquels il se heurte. Si, comme nous le croyons, 1981 a été une année supérieure à la moyenne à certains égards, c'est peut-être que les organismes fédéraux ont enfin épuisé les moyens qui leur permettaient d'éviter la difficulté réelle de servir les Canadiens dans les deux langues officielles.

Avec un peu de réflexion, on s'aperçoit vite qu'un certain nombre d'obstacles font toute la différence entre l'idéal et la réalisation en matière de services :

- l'énorme écart dans la prestation en français et en anglais au moment de l'adoption de la *Loi sur les langues officielles* en 1969 : le handicap de départ ;
- la dispersion des collectivités francophones et anglophones sur le territoire canadien par rapport aux bureaux fédéraux : les difficultés de la mobilisation ;
- les attentes linguistiques différentes de nos deux minorités de langues officielles : le problème de l'alimentation des citoyens souffrant de famine linguistique ;
- les connaissances en langue seconde des Francophones et des Anglophones : l'adaptation des besoins aux ressources.

On pourrait faire un historique de la *Loi sur les langues officielles* à partir de ces points. Ramenée à sa plus simple expression, la mise en œuvre de cette loi suppose un relèvement de l'aptitude de l'administration fédérale à donner aux Francophones un service à peu près équivalent à celui qu'elle assure en anglais.

un nouveau départ ? Souhaitons-le ! De nombreux Canadiens auraient tendance à penser que les revendications si nécessaires en faveur des droits linguistiques ont donné la vedette aux différences au détriment des valeurs et des aspirations communes. À en juger par l'état dans lequel se trouve le pays, il est difficile de lutter contre ce sentiment. Mais il importe vraiment de voir plus loin que le bout de son nez et de tenir compte des probabilités qu'ont le Canada et les Canadiens de finalement s'en sortir.

Il reste encore beaucoup trop de problèmes non résolus en matière d'équité linguistique pour que l'on croie dur comme fer à la survie. Les obstacles parsemant la piste, au fédéral comme dans toutes les provinces, sont encore suffisamment nombreux pour nous occuper désagréablement au cours des années à venir. Mais cet exercice ne devra jamais avoir pour objet de dresser un groupe de Canadiens contre un autre afin d'obtenir une reconnaissance plus ou moins officielle de quelque chose appelé un droit linguistique. Ce que nous essayons de faire, c'est d'instaurer un climat de respect mutuel rendant inutiles les antagonismes linguistiques.

Les lois, comme tout le reste, facilitent les choses dans la mesure où cela fait mûrir le pays dans ce domaine. Pour le moment, il n'y a qu'une seule certitude, c'est que cette maturité est non seulement possible, mais qu'elle se manifeste quotidiennement chez de plus en plus de Canadiens de tous les âges. Il faut pour un certain temps encore vivre d'espoir : les insécurités et les antagonismes bien ancrés ont la vie dure, cependant que nous hésitons toujours à payer la note que suppose la bilinguisation authentique du pays et à vivre concrètement et résolument selon nos principes.

- qu'y participent davantage les provinces, les parents et les enfants ;
- que l'on essaie de diversifier au maximum les sources de financement ;
- que l'on élargisse les critères d'âge d'Hospitalité Canada.

Le mot de la fin

Science et conscience

Nous sommes peut-être les seuls à ne pas avoir demandé en 1981 un sondage sur ce que pensent les Canadiens du monde linguistique dans lequel ils vivent. À vrai dire, nous ne saurions trop comment éviter de formuler des questions subjectives conditionnant les réponses. Voilà pourquoi nous ne pouvons nous empêcher, linguistiquement parlant, de comparer tant de statistiques au proverbial repas chinois : un bel arrangement coloré avec quelque chose pour tous, mais qui vous laisse un creux une demi-heure plus tard. Si les chiffres nous rassurent sur la scientificité des enquêtes, les ambivalences et les contradictions de leurs résultats révèlent par contre les flottements du public.

Outre les contacts humains systématiques, où nous écoutons les gens se poser des questions sur la langue et où nous leur parlons, notre méthode consiste essentiellement à scruter dans les plus petits détails les médias. Après plusieurs élections provinciales, des appels devant la Cour suprême et une tempête constitutionnelle qui a soulevé des nuages de poussière, on ne peut vraiment pas s'attendre à ce que le public ou les médias soient en veine de s'arrêter pour réfléchir. D'ailleurs, dans l'ensemble, ils ne l'ont pas fait.

Les différends linguistiques ont pu sembler cette année s'exacerber, plutôt qu'autre chose. À l'occasion, pourtant, le roucoulement de la tourterelle s'est fait entendre pour nous inviter à mettre la rhétorique au rancart et nos paranoïas linguistiques en veilleuse, comme en témoigne un article paru dans l'*Edmonton Journal*. Contrairement au mythe populaire, disait-il, les Francophones de l'Ouest « constituent un groupe paisible et soucieux à l'extrême de ne pas provoquer de ressac en se faisant trop remarquer ».

Il reste cependant un certain arrière-goût d'acidité qui oblige à se demander jusqu'où plongent en réalité nos différences linguistiques. Y a-t-il réellement un gouffre infranchissable, ou ces mouvements d'humeur sont-ils le prix à payer pour

Résumé de nos observations et recommandations

Les relations fédérales-provinciales Les restrictions financières et les dissensions fédérales-provinciales empêchent tout progrès en matière d'enseignement dans la langue de la minorité et de la langue seconde au Canada. Nous recommandons vivement :

- que le gouvernement fédéral augmente les sommes mises à la disposition de ces programmes afin que l'enseignement dans la langue maternelle des minorités bénéficie d'un financement convenable, et cela sans réduire la qualité de l'enseignement de la langue seconde ;
- que les gouvernements provinciaux rendent compte aux électeurs de la manière dont est dépensé cet argent ;
- que les autorités fédérales et provinciales collaborent à l'organisation d'un centre national de documentation et d'échange de renseignements sur les langues dans l'enseignement.

L'enseignement dans la langue minoritaire

Dans ce domaine, les gains sont essentiellement fragmentaires. Les besoins les plus urgents sont les suivants : donner aux minorités une autonomie et des pouvoirs aussi étendus que possible en matière d'enseignement; augmenter les ressources humaines et financières dont elles disposent; travailler à l'élaboration d'une structure globale en matière d'enseignement dans la langue de la minorité de chaque province.

L'enseignement de la langue seconde

Ce domaine est caractérisé par une absence générale d'objectifs fonctionnels, de continuité et de planification. À notre avis, les autorités provinciales devraient :

- élaborer des normes judiciaises et pratiques pour la langue seconde ;
- consacrer, dans les programmes d'études, le temps nécessaire à leur respect et à leur application ;
- réunir les connaissances et créer le matériel didactique indispensable ;
- informer parents et élèves des avantages de la maîtrise d'une langue seconde.

Les universités

Les universités sont loin de donner l'exemple attendu d'elles en matière d'enseignement des langues. Il leur faudra, dès que possible :

- réinstituer les préalables en langue seconde ;
- formuler des programmes linguistiques préparant leurs diplômés aux réalités canadiennes et mondiales ;
- adapter l'enseignement des langues à une meilleure compréhension de notre diversité culturelle.

Les échanges

Les programmes d'échanges en faveur du bilinguisme sont trop restrictifs et dépendent trop d'un financement gouvernemental qui a ses limites. Nous recommandons donc fortement :

le même sens, mais jusque la séparément¹. Ensemble ils ont organisé 10 500 échanges en 1981. Agissant en tandem, après avoir mis en commun leurs ressources administratives et financières, ils espèrent porter ce chiffre à 14 000 en 1982.

Mais il y a une ombre au tableau. En effet, l'essentiel du mouvement est confiné à l'Ontario et au Québec, les deux provinces contiguës qui ont lancé cette action. Comment l'élargir : tout simplement en faisant appel à l'esprit d'entreprise qui existe partout au pays. Un autre facteur qui empêche de tirer le maximum de ces programmes est la limite d'âge que continue d'imposer l'Hospitalité Canada, le principal parrain fédéral du programme. Un simple abaissement de cette limite, de 14 à 12 ans par exemple, et de nombreux autres jeunes pourraient en profiter au moins autant que leurs camarades plus âgés.

La vérité bleue n'est évidemment pas cette limite d'âge purement arbitraire, mais l'insuffisance des fonds pour répondre à la totalité des demandes éventuelles. Le programme a autant que l'an dernier besoin d'une aide accrue d'Ottawa, mais nous savons aussi qu'il ne devrait pas rester sous une tutelle si majoritairement fédérale. Visites interprovinciales et le Secrétariat des échanges bilingues en étaient conscients quand ils annoncèrent leur mariage : « . . . toutefois, la croissance future et l'élargissement de nos services partout au Canada, nécessitera un soutien bien plus grand des commanditaires non gouvernementaux et des autres gouvernements provinciaux. »

En 1981, ces organismes, et d'autres comme le Conseil canadien des chrétiens et des juifs, le Forum pour jeunes Canadiens et l'Hospitalité Canada lui-même, ont organisé quelque 22 000 échanges. Ce chiffre reste cependant bien inférieur au nombre de jeunes qui pourraient en bénéficier si les programmes recueillient tout l'appui que mérite leur succès.

Quiconque a réfléchi aux processus de la réforme linguistique sait que si la confiance mutuelle entre les groupes en cause est acquise, tous les espoirs sont permis. Si elle n'existe pas, ce ne sont pas les dikats de l'administration qui y pourront grand-chose. Pour comprendre que la connaissance d'une autre culture et d'une autre langue canadiennes peut accroître notre fierté individuelle et nationale, il faut avoir l'occasion de le vivre. Auparavant, certaines conditions devront être réunies en ce qui a trait aux comportements et aux gouvernements. Tout d'abord, il faut que l'on fasse comprendre à ces derniers que les électeurs veulent ces programmes et attendent de leurs dirigeants qu'ils se montrent beaucoup plus dynamiques et progressistes. Mais, mise à part l'aide gouvernementale, la valeur des séjours bilingues dépend de l'engagement personnel des parents, des organisateurs et, par-dessus tout, des participants. Il faudra certes que le fédéral assouplisse ses critères et accorde des crédits plus généreux. Mais pour transformer vraiment le visage linguistique du Canada, ces échanges devront élargir et diversifier leur appui et leurs initiatives.

1. Le nouvel organisme résultant de cette fusion s'appelle maintenant la Société éducative de visites et d'échanges du Canada (ou SEVEC).

de ses années universitaires, a été ainsi exposé à l'autre culture. La seule raison pour laquelle cela ne s'est pas fait, que l'on excuse notre franchise, est qu'un trop grand nombre de nos universités n'ont pas les moyens, ou n'ont que des moyens restreints, pour traiter de cet aspect de l'éducation des Canadiens. Il faut que ça change.

Cet examen critique de nos universités doit d'abord et avant tout viser à libérer les générations futures du carcan des problèmes linguistiques. Nous souhaitons ardemment que nos universités se trouvent un jour à l'avant-garde du mouvement de libération linguistique au Canada. Pour le moment, on ne peut pas dire qu'elles brûlent leurs tiges en son honneur.

Les échanges : plaisirs partagés

Rien ne réussit mieux à libérer les jeunes de la xénophobie linguistique que les échanges bilingues qui ont lieu chaque année. Tous les experts sont d'accord pour dire qu'il n'y a rien comme l'utilisation d'une langue seconde en milieu naturel pour compléter l'enseignement officiel et predisposer chacun à une meilleure compréhension de « l'autre ».

Des milliers de jeunes ont vécu cette expérience. Nous en avons pour notre part rencontré un qui travaillait dans un restaurant français à Kelowna trois ou quatre ans après avoir participé à un échange et qui, non seulement maniait sa langue seconde avec confiance, mais se souvenait de cette expérience avec un plaisir évident. L'université Simon Fraser a, quant à elle, procédé à une évaluation plus systématique du programme, en accordant une attention toute particulière à ses effets sur les participants.

Après s'être félicités de l'amélioration indéniable de leur maîtrise de la langue seconde, les participants à ces échanges ont exprimé leur satisfaction d'avoir rencontré des gens de l'autre province, d'avoir constaté « qu'ils étaient exactement comme nous », et d'avoir été si bien accueillis. L'absence de protocole, la nécessité d'utiliser l'autre langue, bien ou mal, la confiance en soi que l'on acquiert en étant compris, tout cela contribue « à l'attitude bien plus positive » vis-à-vis de l'autre groupe linguistique qu'ont constatée les chercheurs. Parents et enseignants peuvent prendre part au processus d'apprentissage et goûter le plaisir du contact avec une autre culture, familière sans être identique.

Seules les familles qui ont vécu ces expériences savent combien elle permettent de dissiper les écrans de fumée linguistiques. C'est ce vécu qui fait toute leur valeur. Pour que l'effet cumulatif qu'elles visent se réalise, il faudrait qu'un plus grand nombre de Canadiens y participent. Malheureusement, l'augmentation des frais de transport et les difficultés d'organisation ne font qu'en compliquer les problèmes logistiques.

Nous pouvons donc nous réjouir du mariage, en 1981, du Secrétariat des échanges bilingues et de Visites interprovinciales, deux organismes œuvrant dans

On s'énervait à toujours poser la même question : si, à cette époque, on estimait qu'un enseignement universitaire convenable nécessitait l'acquisition d'une langue seconde, est-ce moins vrai maintenant ? Les quinze dernières années nous ont appris au moins une chose : en tant que Canadiens, notre intégrité culturelle repose dans une très large mesure sur notre chance extraordinaire d'avoir non seulement deux langues nationales, d'une valeur planétaire sans pareil, mais aussi de nombreuses autres aussi précieuses sur le plan culturel et pratique. Ce serait manquer terriblement de fierté nationale que de faire fi de l'ensemble ou d'une partie de cette richesse.

S'il est vrai, comme la plupart des Canadiens le disent, que notre pays et notre jeunesse ont beaucoup à gagner de l'acquisition d'une langue seconde, nous devons nous demander quelles mesures les universités peuvent prendre pour favoriser le processus. Il y en a déjà trois qui nous viennent à l'esprit :

- rétablir leurs exigences en matière de langue seconde, ce qui donnerait du corps aux programmes de langues souvent relâchés du niveau secondaire ;
- mettre les étudiants en des situations d'apprentissage de la langue seconde qui soient appropriées au contexte universitaire, tout en les préparant au monde du travail qui les attend ;

- faire en sorte que l'acquisition de la langue seconde permette de mieux connaître et comprendre la diversité sociale et culturelle du Canada.

En ce qui concerne le premier de ces points, nous ne préconisons pas un préalable universel qui empêcherait un étudiant d'obtenir un diplôme en art dentaire ou en zootechnie s'il ne connaît pas le français. Mais il faudrait que la connaissance d'une langue seconde (et pas nécessairement le français) soit une condition obligatoire pour être admis à certaines facultés, celle des lettres et sciences humaines par exemple, ou pour en être diplômé.

Pour ce qui est des conditions d'apprentissage elles-mêmes, il faut rompre le corset pédagogique qui réduit l'acquisition d'une langue à un simple exercice de décodage philologique ou à un moyen de pénétrer les arcanes littéraires. Il faut plutôt favoriser l'apprentissage de diverses autres matières dans la langue cible de façon à permettre l'acquisition d'une compétence linguistique plus vaste. Cela est tout particulièrement évident pour les jeunes Anglophones du Québec qui, une fois diplômés, peuvent vouloir s'inscrire à l'une des trente-neuf associations professionnelles que compte cette province. Pour être autorisés à exercer leur profession, ils devront tout d'abord réussir une épreuve de maîtrise du français. Il semble donc dans ce cas tout à fait normal d'associer étroitement l'apprentissage du français à l'acquisition des compétences professionnelles.

La troisième de nos suggestions est peut-être difficile à décrire sans verser dans le scoutisme, mais elle n'en est pas moins importante, voire essentielle. Les étudiants en sciences sociales ont tout autant besoin que ceux des « langues » de participer en contact avec le milieu et les traditions de leurs concitoyens de l'autre groupe linguistique. Le Canadien bien instruit devrait par définition être celui qui, au cours

Il est clair comme le jour que, d'ici peu, des milliers d'étudiants anglophones possédant convenablement le français exigeront que les universités leur permettent de perfectionner et d'orienter cette aptitude. Par ailleurs, des milliers d'autres, qui n'ont pas encore acquis cette compétence, demanderont des programmes qui transformeront leur acquis linguistique en quelque chose de plus utile. Les murs ont des oreilles et souhaitent savoir ce qu'envisagent les universités pour faire face à l'avenir.

Mais il y a quand même eu en 1981 une certaine prise de conscience :

- L'*Association des universités de l'Atlantique* a institué au printemps dernier un comité chargé d'examiner ce que ses organismes membres font pour promouvoir la connaissance du français langue seconde et les mesures qui leur permettraient d'intensifier leurs efforts.

- Un groupe d'étude de la langue française de l'*Université du Nouveau-Brunswick* a formulé une recommandation importante, savoir que l'Université devrait s'engager immédiatement à offrir une série de cours en français, y compris des cours préparatoires, à partir de 1985 au plus tard. Cette recommandation est devenue un engagement officiel de l'U.N.-B. Nos compliments ! De son côté, l'*Université St. Thomas* continue d'offrir son semestre en immersion, qui a connu beaucoup de succès.

- L'*Université Dalhousie* a pour sa part confié à un comité la tâche d'étudier la possibilité d'exiger la connaissance de la langue seconde. Elle possède par ailleurs un Centre français fort dynamique où les intéressés peuvent aller faire les exercices pratiques dont ils ont tant besoin.
- À l'autre extrémité du pays, le centre d'éducation bilingue de l'*Université de la Saskatchewan*, à Saskatoon, a officiellement ouvert ses portes. Il s'y déroulerait toutes sortes d'activités utiles à l'enseignement et à l'apprentissage du français.

- L'*Université de l'Alberta* a récemment publié un rapport d'un groupe d'étude sur les langues secondes constitué par son sénat. Ce dernier a approuvé, entre autres choses, la recommandation voulant que l'Université prenne une position dirigeante en matière de renforcement du rôle des langues secondes, en encourageant toutes les facultés à examiner les mérites de l'introduction (ou de la réintroduction) d'un préalable « langue seconde » aux inscriptions à l'Université.

Tout cela est louable, sans doute. Mais l'on ne peut s'empêcher de remarquer qu'aussi positives qu'elles soient, ces mesures semblent entourées d'une certaine prudence, comme si l'étude d'une langue seconde était une atteinte à la respectabilité, un arrivisme d'intellectuel. Les initiatives des universités pour encourager ne serait-ce qu'une connaissance honnête de la langue seconde chez leurs étudiants n'ont, avouons-le, rien de saisissant. En particulier, bien qu'il y ait eu quelques cas isolés de rétablissement des exigences linguistiques, l'on n'a constaté aucune tentative systématique de renverser la tendance regrettable du milieu des années soixante qui avait pratiquement conduit à leur abandon.

Les universités : dépinières ou pas

Les chances de notre pays d'accéder à un avenir linguistique meilleur sont fonction de la manière dont nous permettrons à la future génération de Canadiens de connaître, de comprendre et de sentir le mode d'être des « autres ». Le Secrétaire d'État à l'Éducation des États-Unis fustigeait il y a peu ses compatriotes en ces termes : « Nous ne sommes qu'un ramassis de rustres unilingues, et c'est la faute de notre système d'enseignement. » Combien plus coupable est encore le système d'éducation d'un pays officiellement bilingue qui n'a même pas un sens assez poussé de son intérêt pour donner à un nombre suffisant de citoyens la formation nécessaire pour qu'ils deviennent fonctionnellement bilingues.

Les Canadiens attendent de leurs universités qu'elles donnent une consécration suprême aux valeurs que notre système d'éducation pris dans son ensemble est censé défendre. Le professeur Stern, qui était jusqu'à récemment directeur du Centre des langues modernes de l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario, a ainsi décrit la chose :

Les universités peuvent exercer, et exercent de fait, une influence énorme sur tous les autres aspects de l'enseignement dans un domaine d'étude donné [...] les universités ont le pouvoir de modeler et d'orienter l'opinion qu'une société se fait du domaine d'apprentissage¹.

Comme il n'est plus possible à quiconque au pays d'ignorer les exigences de la réforme linguistique, ni sa très grande importance pour notre quêtude sociale, on nous pardonnera de soulever une fois de plus la question de savoir si nos universités s'acquittent vraiment de leurs responsabilités vis-à-vis des langues officielles du Canada, et, sinon, pourquoi.

Précisons d'abord qu'il n'entre pas dans nos desseins que les universités favorisent l'apprentissage des langues comme s'il s'agissait d'arts d'agrément telles la tapisserie ou l'aquarelle. Ce que nous voudrions, c'est être sûrs que tous les Canadiens qui désirent accéder à l'enseignement supérieur et aux postes de direction dans notre société acquièrent des compétences linguistiques les mettant en accord avec le milieu au sein duquel ils vont avoir à agir.

Depuis quelque temps, chaque fois que l'on fait allusion au rôle des universités dans ce domaine, on entend ce qui suit : l'acquisition des langues se fait bien mieux en bas âge et leur connaissance doit faire partie du bagage de ceux qui prétendent à un siège dans nos hémicycles. Cette argumentation d'une rare étroitesse de vue est doublement spéculaire : elle ne tient aucunement compte du fait que les connaissances linguistiques des candidats aux programmes universitaires sont souvent déplorables, ni du fait qu'il appartient aux universités de fixer des normes d'excellence que doivent atteindre les élèves du secondaire. Un tel dilettantisme est inadmissible, à moins que les universités n'aient choisi de se dissocier totalement des réalités mêmes de notre pays.

1. Notre traduction.

français langue seconde de tout le Canada ne la trouveront que trop familière. Dans la plupart des conseils scolaires, les classes traditionnelles de français durent tout juste 20 minutes ; les chargés de cours itinérants visitent jusqu'à 15 classes par jour ; c'est bien souvent le cours de langues qui saute si l'on décide de tenir une réunion . . . tout cela accompagné et aggravé par le manque de motivation d'élèves qui savent qu'ils pourront laisser tomber le français après la 8^e année. Rien d'étonnant à ce que tant d'élèves n'aient qu'une envie : ne plus entendre parler de français à partir du moment où ils arrivent au secondaire¹.

Face, d'une part, aux exigences croissantes de notre société en matière de langue seconde et, d'autre part, aux efforts déployés dans nos écoles pour y répondre, les enseignants en concluent que nous ne sommes vraiment pas dans la bonne voie :

Professeurs de langues, nous estimons que le gouvernement, l'industrie, le monde des affaires et les établissements d'enseignement vont à contresens les uns des autres. Nous avons constaté qu'il est de plus en plus important dans notre société de maîtriser le français [. . .] que ce soit dans le monde des affaires, l'industrie ou le gouvernement ; le *Globe and Mail* lui-même publie régulièrement des offres d'emploi qui disent que « la maîtrise du français serait un atout indéniable ».

Or nos systèmes scolaires semblent s'orienter dans la voie opposée. Alors qu'il faut de plus en plus maîtriser le français, les conditions d'enseignement de cette langue sont pour le moins douteuses dans les écoles primaires ; les écoliers délaissent le français en 8^e ; l'étude de cette langue devient facultative au secondaire et les universités ont abandonné leurs exigences linguistiques².

Le raisonnement de ces enseignants est inattaquable, et nous avions défendu un point de vue identique dans notre mémoire au groupe d'étude provincial. On ne peut que regretter qu'il ait recommandé, « un peu à contrecœur », de n'imposer au secondaire l'étude d'aucune langue seconde.

Qu'il s'agisse de fonds publics ou de planification, la simple logique veut que l'on remédie au plus vite au gaspillage et à la confusion qui nuisent tant aux efforts pour donner à la génération montante de Canadiens, francophones et anglophones, une chance de se sentir à l'aise dans nos deux langues officielles. Mais il y a pour cela d'autres raisons. Parlant de son expérience espagnole et de l'apprentissage de cette langue, un journaliste britannique écrivait récemment :

Plus je me plongeais dans cette langue, plus elle m'imprégnait. Pénétrer une autre langue c'est bien davantage qu'une simple question de mots, d'expression ou de style. Cela implique l'adoption d'un mode de vivre, de sentir et de penser³.

1. Voir tableaux 4 et 5, annexe B.
2. Notre traduction.
3. Notre traduction.

l'Éducation. Ce qu'ils veulent, c'est qu'après être passés par le primaire et le secondaire, leurs enfants puissent disposer de la plus vaste gamme possible de choix économiques, culturels ou personnels dans un Québec, un Canada et une Amérique du Nord où l'anglais joue un rôle essentiel.

Selon certaines indications, le système ne répond pas aux attentes des parents. À en croire un récent rapport des responsables des programmes d'anglais langue seconde au Canada, la majorité des répondants du Québec étaient d'avis que les professeurs d'anglais langue seconde avaient besoin d'améliorer leurs compétences linguistiques et devraient bénéficier de programmes de formation pédagogique meilleurs et plus nombreux¹.

Le témoignage de trois professeurs d'anglais langue seconde de la région du Saguenay donne une idée saisissante de la situation sur le terrain.

Le problème numéro un, c'est qu'on a des classes surchargées. Généralement, ce sont des groupes de 30 élèves et plus. Je me demande s'il y a une méthode qui permet de favoriser la compréhension auditive et l'expression orale avec des groupes si importants et qui ne sont même pas homogènes [...] En plus des classes trop nombreuses, la méthodologie est inefficace et les locaux très peu adéquats [...] Nous manquons aussi de vrais spécialistes en anglais?

Voici aussi ce que ces enseignants pensaient des conséquences de ces lacunes :

Pour revenir aux résultats concrets, à peine 1 ou 2 p. 100 des élèves finissent leur secondaire maîtrisant l'anglais, et je me demande s'ils l'ont appris à l'école.

L'augmentation du nombre d'heures passées en cours de langue seconde n'est évidemment pas la solution miracle, pas plus que le fait de l'imposer comme matière obligatoire. Ce qu'il faut, c'est s'assurer que maîtres et élèves profitent mieux du temps et des efforts qu'ils consacrent à cet apprentissage. Reste qu'il est difficile de croire que nous pourrions faire réellement des progrès marqués tant que la langue seconde restera facultative dans la plupart des provinces. Dans les circonstances actuelles, parents et élèves ne peuvent qu'en arriver à une conclusion évidente : quel que puisse être l'intérêt professé par les ministères de l'Éducation à l'égard de la langue seconde, ils ne la considèrent pas comme l'un de ces sujets sérieux que sont l'histoire, la géographie, les mathématiques et les sciences, sans oublier l'éducation physique.

Il serait naïf de prétendre que cette attitude ne gêne en rien le travail des enseignants. Un mémoire présenté par un groupe de professeurs de langues vivantes au comité d'Enquête sur l'éducation au palier secondaire du gouvernement de l'Ontario, après la diffusion en mal de son document d'étude, fournit une image révélatrice des cours de langues de cette province. Les professeurs de

1. G.S. Newsham et P. Achesin, *ESL in Canada*, Université Concordia, 1981.
2. *Éducation Québec*, numéro de mars 1981.

Les programmes traditionnels

Il y a toutes les raisons de penser que les inscriptions aux programmes d'immersion vont continuer à augmenter si nous savons résoudre certaines des principales difficultés d'orientation et de mise en œuvre qui en gênent actuellement l'expansion. Cela ne doit cependant pas nous faire oublier la réalité présente. Plus de 90 p. 100 des écoliers apprenant le français en tant que langue seconde, et pratiquement tous les jeunes Francophones étudiant l'anglais comme deuxième langue au Québec, suivent des programmes traditionnels, que la très grande majorité des parents et des enseignants estiment mal adaptés à nos besoins.

Les écoliers eux-mêmes fournissent à cet égard le meilleur des témoignages lorsqu'ils laissent tomber ces cours dès qu'ils en ont la possibilité. Pas besoin de chercher bien loin pour comprendre ce qui les incite à le faire : ces programmes les déçoivent. Ceux qui se sont donné la peine de lire nos rapports antérieurs se rappelleront qu'il y a deux ans nous avons fait état des résultats proprement scandaleux révélés par une étude commandée par le ministère de l'Éducation du Nouveau-Brunswick sur la compétence linguistique en français des élèves anglophones du secondaire¹. Nous avons appris depuis les conclusions d'une autre étude effectuée à peu près au même moment pour le ministère de l'Éducation de la Colombie-Britannique : après quatre ans d'études selon les méthodes traditionnelles, les élèves du primaire avaient obtenu en moyenne 55 p. 100 à un test de compréhension auditive. En termes clairs, près de la moitié de ce qu'ils entendaient leur était incompréhensible. On ne peut pas dire que cela soit merveilleux pour communiquer !

Suite à cette enquête, le ministère de l'Éducation de la Colombie-Britannique a formulé de nouvelles règles, entrées en vigueur en 1981, autorisant l'extension à 50 heures par an des programmes traditionnels de français, leurs points de départ étant la maternelle, la 4^e ou la 6^e année. Un calcul très simple révèle cependant que même si un écolier commence ainsi le français à la maternelle, continue jusqu'en 12^e et poursuit durant les 100 heures qu'on lui propose au secondaire, il n'aura en tout appris le français que pendant 800 heures. Cela suffit-il pour acquérir une maîtrise raisonnable d'une langue seconde ? Certainement pas, si l'on en croit les lignes directrices de l'Ontario où l'on considère 1 200 heures comme un minimum pour l'acquisition d'une connaissance élémentaire du français.

L'on ne peut que partager l'opinion formulée par la Commission du français langue seconde de la Fédération canadienne des enseignants : il faut de toute urgence entreprendre des recherches de base sur les buts, les objectifs, les limitations et les résultats attendus de ces programmes qui ont pour objet de répondre aux besoins de l'immense majorité des écoliers anglophones.

La nécessité de faire une réévaluation exhaustive des programmes traditionnels d'anglais au Québec est à peine moins pressante. Les parents francophones de cette province ont très clairement formulé ce qu'ils en attendent pour leurs enfants, lors d'une enquête effectuée il y a quelques années par le ministère de

1. Rapport annuel 1979, p. 39.

d'accès est sans aucun doute essentielle, mais si des parents estiment que cela ne convient pas à leurs enfants ou si certains étudiants préfèrent, pour diverses raisons, suivre la voie traditionnelle, rien ne les empêche de le faire. Toutefois, ils ne doivent pas prétendre que ceux qui *veulent* l'immersion pour leurs enfants profitent injustement du système.

Sur le plan des motifs, il est hors de doute que les parents inscrivent leurs enfants à des programmes d'immersion en français bien plus pour des raisons éducatives, ou parce qu'ils estiment augmenter ainsi leurs chances sur le marché du travail, que pour des considérations aussi abstraites que l'unité nationale, l'enrichissement intellectuel ou l'ouverture culturelle. Cela ne signifie pas qu'il ne peut en découler une amélioration des relations entre nos deux groupes linguistiques officiels. Une connaissance convenable de la langue du voisin n'est sûrement pas une condition suffisante pour comprendre son point de vue ou ses préoccupations. Elle n'en est pas moins essentielle.

Les programmes d'immersion continueront, bien sûr, à poser des problèmes de principe aux conseils scolaires, aux ministères provinciaux et à tous ceux qu'intéresse la qualité de l'enseignement au Canada. L'un des problèmes les plus gênants qu'ils entraînent est que les enseignants anglophones ont à faire face non seulement à une baisse globale de la population scolaire, mais aussi, dans certaines régions, à celle des inscriptions aux programmes traditionnels. Cette situation complice indubitablement la planification des effectifs et demande à être traitée avec un maximum de logique et d'humanité. Elle ne justifie pas par contre qu'on freine la mise en œuvre de moyens efficaces pour aboutir à une connaissance fonctionnelle du français.

Certains Francophones, dit-on, seraient non seulement sceptiques quant au bien-fondé des programmes d'immersion destinés aux enfants anglophones, ils leur seraient même opposés. On ne peut vraiment affirmer que ce sentiment existe, mais il est indéniable qu'à leurs yeux l'enseignement en français s'est vu accorder une trop petite part d'un gâteau limité au cours des dernières années. À nos yeux, l'enseignement dans la langue minoritaire doit indéniablement conserver la priorité, mais les deux éléments ne s'excluent pas mutuellement. Nous avons besoin à la fois de programmes dans la langue minoritaire et d'un enseignement valable de la langue seconde, immersion comprise.

On dit aussi que les Francophones craignent de perdre le quasi-monopole du bilinguisme individuel qu'ils ont pu un temps avoir, et de voir un jour prochain « les anglais » devenir aussi familiers qu'eux avec nos deux langues officielles. Il y a peut-être là du vrai, mais cette vision est étrangement pessimiste. Si le phénomène devait atteindre l'ampleur que lui prédisent ces Cassandres, cela supposerait une multiplication correspondante des emplois bilingues, de sorte qu'il y en ait pour tous les convives. Ce qui compte, c'est que plus il y a de Canadiens anglophones et francophones qui parlent français, plus cette langue bénéficie dans la réalité nationale de l'égalité qui lui est théoriquement reconnue.

mais dont pas un n'a jusqu'ici essayé de formuler de lignes directrices détaillées pour les programmes d'immersion en français.

Signifions par ailleurs que nos instituts pédagogiques ont à cet égard un rôle essentiel à jouer. Il arrive que des enfants se voient refuser l'accès à des classes d'immersion du fait d'une simple pénurie d'enseignants. Le directeur d'un programme relativement nouveau de formation de professeurs d'immersion du Département d'éducation de l'Université de la Colombie-Britannique, M. Robert Roy, nous donne une indication des dimensions de ce problème lorsqu'il signale que le programme en question ne forme que 36 enseignants par an alors que les inscriptions augmentent dans la province de 2 000 dans le même temps. Les promotions de diplômés n'auraient donc permis jusqu'ici de répondre qu'aux besoins d'un seul des 21 districts scolaires provinciaux. Faut-il souligner l'insuffisance de ces résultats ?

Cela n'a rien de particulier à la Colombie-Britannique, et à moins que les ministères de l'Éducation ne multiplient les programmes de formation des maîtres, nous allons perdre l'une de nos meilleures chances d'amener le Canada à une nouvelle maturité linguistique.

Plaidant pour cette maturité et pour notre intérêt bien compris, les auteurs de l'étude à laquelle nous sommes déjà reportés concluent en lançant un appel que nous ne pouvons ignorer :

L'immersion en français est une innovation éducative qui a créé son propre mouvement. Non content d'avoir acquis droit de cité, cette méthode va pénétrer de plus en plus rapidement les structures scolaires existantes. Il vaut donc beaucoup mieux accepter de participer activement à cette évolution que de continuer à y réagir passivement. . . .¹

Les politiques
d'immersion

Les problèmes pratiques mis à part, divers observateurs estiment par ailleurs que les programmes d'immersion peuvent entraîner des difficultés sociales et même politiques. Il faudra tirer ces questions au clair.

Des parents, des enseignants et quelques spécialistes voient dans les programmes actuels d'immersion une forme dangereuse d'élitisme, en partie à cause des problèmes d'accès que nous avons déjà évoqués. On serait tenté de dire ici que le monde actuel a tendance à galvauder ce terme lorsqu'il ne trouve rien d'autre à reprocher pour exprimer sa désapprobation. Personne ne niera que les places en immersion sont limitées et le resteront probablement toujours. La question est de savoir si l'on doit refuser à cet enseignement le droit d'exister sous le prétexte qu'il profitera à certains enfants et non à toute la population.

Favoriserions-nous à ce point le nivellement par le bas pour bannir un programme remarquable que nous envierions de nombreux pays et dont voudraient bénéficier des milliers d'écoliers canadiens, sous prétexte qu'il déplaît à d'aucuns ? L'égalité

1. Notre traduction.

enfants participent à leur propre épanouissement. Les preuves sont tous les ans plus abondantes — que l'on parle de résultats d'enquêtes ou des succès obtenus par des milliers de jeunes — que les programmes d'immersion offrent la possibilité d'acquérir une maîtrise poussée de la langue seconde sans aucun risque pour la langue maternelle. Les succès sont si convaincants que de plus en plus de parents anglophones veulent pouvoir offrir cette chance à leurs enfants... et cela se comprend. Pourtant, les conseils scolaires s'obstinent à prêter à cette demande une oreille réticente. Il faudra un jour que l'on sache pourquoi. Commissaires et administrateurs seraient-ils victimes de préjugés antédiluviens ? Certains peut-être, mais ils ne sont pas légion. Une étude récente des programmes d'immersion de huit conseils scolaires du nord de l'Ontario a révélé que ce dont ils souffraient à cet égard était plutôt d'un vide en matière d'orientation et de planification¹. Que l'on pense court ou long terme, ce vide peut être plus dangereux que les préjugés d'autant pour un enseignement linguistique novateur.

Cette constatation ne s'applique certainement pas qu'à ces huit conseils scolaires. Parents, enseignants, principaux et administrateurs scolaires d'un peu tous les coins du pays retrouveront sans aucun doute dans la liste des difficultés ci-après le catalogue de leurs frustrations quotidiennes :

- les programmes d'immersion sont la plupart du temps décidés par à-coups : il est rare que l'on essaye de définir leurs objectifs en termes d'aspirations éducatives et professionnelles, non plus que le genre de compétence linguistique que l'on en attend ;
- on ne sait pas très bien comment les écoles secondaires devront s'y prendre pour inciter les écoliers venant de l'immersion à perfectionner leur maîtrise de la langue seconde, plutôt que de tout juste conserver leur acquis du primaire, sans parler de le perdre ;

- nous souffrons d'une pénurie critique d'enseignants qualifiés qui empêchent de répondre à la demande croissante de programmes d'immersion, et ceux dont nous disposons n'ont souvent pas reçu la formation voulue ;
- certains principaux anglophones unilingues ne se sentent pas du tout concernés par la chose et sont incapables de montrer la voie aux enseignants comme aux élèves. Résumant cette attitude, l'un d'eux a déclaré : « Les classes d'immersion sont à toutes fins utiles la responsabilité des enseignants. Je ne m'en mêle pas. »

Le manque de direction, de cohérence et d'objectifs précis dont souffrent les programmes d'immersion vient justement du fait qu'on peut hélas ! aisément s'en laver les mains. Ces problèmes ne se règlent pas d'un coup de baguette magique, mais nous devons avoir conscience de leur existence. La responsabilité ultime en incombe aux ministères de l'Éducation, dont aucun n'est ignorant de la chose

1. « *Politics and Planning in French Immersion* », étude effectuée par C. Paul Olson et George Burns pour l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario : *Orbit*, déc. 1981.

Les langues secondes : des partenaires authentiques

On demande souvent si le Québec n'est pas en train de devenir unilingue alors que le reste du Canada devient de plus en plus bilingue. Quelles que soient les motivations suscitant cette question, celle-ci ne correspond vraiment pas aux réalités que recouvre l'acquisition de la langue seconde au Canada. Il serait beaucoup plus exact de dire qu'à la modeste tendance à l'accroissement du bilinguisme chez les Anglo-Canadiens, correspond une certaine résistance, chez les Francophones, à l'omniprésence de l'anglais. S'il est possible que le nombre de diplômés francophones d'universités québécoises sachant se débrouiller en anglais ait quelque peu diminué en chiffres absolus, il restera selon toute probabilité proportionnellement supérieur à celui de leurs homologues anglophones bilingues.

Bien sûr, on ne se bat pas encore dans les provinces à majorité anglophone pour sauter dans le train du bilinguisme, mais on ne peut s'empêcher de noter l'augmentation continue des inscriptions aux programmes de français langue seconde au niveau élémentaire et la persistance de la faveur des programmes d'immersion en français¹. On constate avec plaisir que, comme les parents francophones du Québec, de plus en plus de parents anglophones du reste du Canada proclament leur conviction que la connaissance de leur langue seconde officielle devrait devenir l'apanage de tous les enfants d'ici. La Fédération canadienne des enseignants a d'ores et déjà donné officiellement son appui au droit pour tout élève anglophone d'apprendre le français et son inclusion dans les programmes sous forme d'une exigence fondamentale. Cet intérêt est très encourageant mais nous sommes encore loin de sa matérialisation effective.

Tournant le dos au négativisme, constatons que beaucoup d'Anglophones voient maintenant dans le français une chance plutôt qu'une obligation. Que se passe-t-il donc ? Serions-nous enfin délivrés d'une des vieilles malédictions attachée jadis par un commentateur britannique aux peuples anglais et français : « La peur instinctive que si nous parlons (leur langue) ils n'apprendront plus la nôtre. » Il est certain que l'incapacité apparente des Anglo-Canadiens à apprendre le français est bien plus psychologique qu'autre chose, cette répugnance pouvant aller jusqu'au refus de reconnaître que le français puisse avoir quelque chose à offrir. Certains Anglophones commencent heureusement à comprendre que la tendance canadienne à la polarisation linguistique ne peut aller qu'en s'accroissant si le bilinguisme n'existe pas dans une mesure raisonnable parmi la population de langue anglaise. Ils sont également de plus en plus nombreux à admettre la valeur intrinsèque du français à la fois comme moyen de communication national et international, et comme voie d'accès à la connaissance de la nature de notre pays et de nous-mêmes.

Maints Anglophones ont déjà découvert dans les programmes d'immersion en français un moyen pratique et, semble-t-il, sans douleur de s'assurer que leurs

1. Voir tableaux 4, 5 et 6, annexe B.

français, suggèrent vivement que l'hypothèse d'abolir les commissions scolaires confesionnelles soit complétée par une autre : il faut, croyons-nous, reconnaître à la communauté anglophone le droit de gérer ses propres écoles'.

Divers représentants de la collectivité anglophone ont proposé de structurer les services d'enseignement selon, principalement, des critères linguistiques. Quelle que soit la solution définitive, il nous semble que ce serait vraiment le comble de l'ironie que le Québec entreprenne de priver sa communauté anglophone de l'un de ses moyens les plus importants de maintenir ses propres assises linguistiques et culturelles juste au moment où le Canada anglais s'éveille à ses responsabilités vis-à-vis des minorités francophones.

Les Québécois anglophones estiment qu'il est d'une importance capitale pour eux de pouvoir participer réellement à la gestion de leurs organisations scolaires, comme en témoigne le roman-fleuve de l'enseignement collégial dans la région de l'Outaouais. En juin dernier, on croyait enfin avoir trouvé une solution satisfaisante pour tous : le collège régional anglophone Champlain se verrait céder par le Cégep francophone de l'Outaouais la gestion du Campus Héritage, qui desservait les Anglophones de l'Outaouais. Agissant à la onzième heure, le Ministre de l'Éducation changea d'avis et chargea un comité d'étudier les effets qu'un campus anglophone autonome aurait sur l'équilibre linguistique de la région.

Il est parfaitement compréhensible que la population francophone veille avec soin à protéger l'utilisation du français dans cette région, mais pas au prix de l'écrasement de l'anglais. L'égalité d'accès à l'enseignement dans sa langue et des pouvoirs aussi concrets que possible dans la conduite des institutions qui en assurent la prestation sont à la base d'un juste traitement linguistique pour les groupes minoritaires, qu'ils soient anglophones ou francophones. Nous espérons fermement, comme nous l'avons signalé au Ministre de l'Éducation du Québec dans une lettre de juillet dernier, que la décision finale concernant le Campus Héritage sera fondée sur ce principe.

Ce que demandent les minorités, anglophones et francophones, n'est rien de plus qu'une tentative raisonnable, de la part des responsables politiques, de protéger un patrimoine qui nous enrichit tous. L'année 1981 a donné à bon nombre de ces dirigeants une chance de faire un retour aux principes qu'ils avaient faits leurs, et de constituer leurs engagements en faveur de l'enseignement dans la langue des minorités. Bravo ! Ce qu'il nous reste à faire maintenant, c'est de continuer à les pousser jusqu'à ce que leurs gestes s'accordent un peu mieux avec leurs principes. Nous disposons d'ores et déjà de pratiquement tous les ingrédients permettant la mise en œuvre d'un système satisfaisant et adapté aux besoins des minorités. Reste à y ajouter une pincée de courage et un zeste d'imagination, c'est-à-dire aux autorités fédérales et provinciales à accorder leurs actions à leurs discours.

seuls les protestants bénéficiaient de la maîtrise des services éducatifs, au primaire comme au secondaire. Les catholiques anglophones, pour leur part, ont toujours dû se défendre dans un cadre administratif dominé par les Francophones.

Dix années marquées de changements législatifs et politiques nombreux ont remis en cause jusqu'à cette structure. Aux incertitudes relatives à l'avenir de l'enseignement en anglais dans la province, s'est ajoutée le refus du Québec de voir une charte constitutionnelle garantir à sa minorité le droit à l'enseignement dans sa langue. Il est très probable que les objections provinciales tenaient dans une certaine mesure au désir de s'assurer qu'un accord de cette nature aboutirait à un traitement vraiment réciproque des deux groupes linguistiques officiels. Quoi qu'il en soit, le fait que l'on n'ait pas réussi à se mettre d'accord sur une formule acceptable a augmenté le sentiment de malaise de la collectivité anglophone.

L'une des causes de ce malaise a été la guerre des chiffres qui s'est poursuivie sans relâche toute l'année. Nous avons vu apparaître tous les mois, si ce n'est pas toutes les semaines, des hordes de statistiques se livrant à un sabbat de projections, d'extrapolations et d'interprétations de différentes options législatives, de variations réelles et potentielles de la force ou de la faiblesse relatives de la population francophone et anglophone dans la province et dans ses écoles.

La seule conclusion unanime à laquelle menaient ces calculs était que les dispositions de la *Charte de la langue française* intéressaient l'éducation s'étaient traduites par une augmentation, en pourcentage, de l'effectif étudiant des écoles françaises. Il était non moins clair que celui des écoles anglaises avait considérablement diminué. Tenté un moment de traiter d'alarmistes les évocateurs de cette érosion, le ministère de l'Éducation du Québec put difficilement nier que, globalement, les inscriptions dans les écoles anglaises de la province diminuaient deux fois plus vite que dans les écoles françaises.

Cette saute de vent est particulièrement évidente lorsque l'on regroupe les chiffres des deux niveaux, primaire et secondaire. Selon les statistiques du ministère de l'Éducation, le pourcentage des jeunes Québécois fréquentant les écoles primaires et secondaires anglaises est tombé de 16,7 p. 100 en 1975-1976 à 13,8 p. 100 en 1980-1981. La *Loi 101* ayant évidemment un effet restrictif beaucoup plus marqué dans les basses classes, il est facile de comprendre les appréhensions de la communauté anglophone lorsqu'elle constate que les inscriptions à la maternelle anglaise n'ont été que de 8 p. 100 et quelques poussières en 1980-1981.

Sur ces entrefaites, la « rumeur » a prétendu que les autorités provinciales songeaient à remplacer l'actuelle structure — qui repose sur l'existence de commissions scolaires catholiques et protestantes — par une autre qui correspondrait aux divisions administratives du territoire. Du coup, plusieurs collectivités anglophones de la province se sont en outre vues dépossédées du contrôle de leurs institutions scolaires. Commentant, dans *Le Devoir*, la portée du changement proposé, M. Jean-Pierre Proulx faisait remarquer que :

Une tradition plus que centenaire et surtout une nouvelle façon de concevoir la place des communautés culturelles dans un Québec en train de devenir

localités que tolère le système d'enseignement en anglais, et non comme des propriétés de plein droit.

En 1980, un certain nombre de collectivités francophones du pays avaient demandé officiellement à leurs gouvernements provinciaux d'avoir davantage voix au chapitre dans la gestion de leurs propres services éducatifs. Elles ont renouvelé ces demandes cette année et en ont ajouté d'autres. Plus précisément :

- En Saskatchewan, en août dernier, deux groupes, l'Association culturelle franco-canadienne et l'Association des commissaires d'écoles franco-canadiennes, ont exposé au Ministre de l'Éducation les raisons pour lesquelles l'établissement de conseils scolaires francophones était essentiel à la prestation de services efficaces d'enseignement en français dans la province. Lors de son congrès annuel, l'Association culturelle a adopté une résolution déclarant que la création de ces conseils était la première de ses priorités.

- En Ontario, répondant à une demande déjà ancienne des Franco-Ontariens, un organe consultatif auprès du Ministre de l'Éducation, le Conseil de l'éducation franco-ontarienne, a recommandé au gouvernement de prendre les mesures permettant la mise en place d'un conseil scolaire francophone pour les quelque 20 000 élèves de langue française de la région d'Ottawa-Carleton, ainsi que pour toute autre région de la province où la collectivité francophone locale estimait qu'un tel conseil était justifié.

- À l'île du Prince-Édouard enfin, dans un mémoire présenté au comité ministériel des programmes d'enseignement, la Société St-Thomas d'Aquin a déclaré que l'avenir de la collectivité acadienne dépendait de la mesure dans laquelle les Acadiens eux-mêmes avaient la maîtrise de leurs écoles et de leurs conseils scolaires.

Lors de l'examen de ces demandes, nos élus feraient bien de se rappeler que la marge est grande entre les demandes actuelles des collectivités locales franco-phones et celles qu'elles faisaient. Le rapport des commissaires d'écoles de langue française auquel nous avons fait allusion précédemment résume clairement les opinions des commissaires franco-ontariens :

Ce qu'ils recherchent, c'est moins la subordination des uns aux autres que la convergence des efforts des deux groupes linguistiques faisant œuvre commune.

Il est difficile de rejeter cette demande.

L'anglais au Québec

Si les minorités francophones hors Québec en sont lentement arrivées à vouloir et à revendiquer des chances égales à celles dont jouit la majorité en matière d'éducation, les Anglophones du Québec bénéficient depuis longtemps d'une gamme complète de services éducatifs en anglais. Toutefois, au sein de la structure confessionnelle des commissions scolaires protestantes et catholiques,

une demande peut être prise en considération avant, bien sûr, de répondre par le même canal. Les parents s'estiment chanceux si leur demande et sa réponse franchissent tous les barrières... et se traduisent par des résultats. Rien d'étonnant à ce que, comme l'ont déclaré les administrateurs scolaires de plusieurs de ces provinces, l'enseignement en français dépende totalement du degré de combativité de la collectivité francophone.

Certaines des critiques les plus dures des commissaires sont allées aux écoles bilingues dites « mixtes » que se partagent les écoliers francophones et anglophones, et qui représentent encore le plus souvent la norme dans la plupart des provinces autres que le Québec. Dans certaines d'entre elles, l'enseignement en français y occupe à peine 30 p. 100 du temps, tandis que les livres et le matériel didactique en français dépassent rarement un tiers des ressources totales de la bibliothèque. Pire encore, les manuels disponibles sont le plus souvent des versions ou des traductions boiteuses d'ouvrages anglais qui ne reflètent en rien le patrimoine et les intérêts culturels des élèves francophones.

La preuve la plus flagrante que les écoles bilingues, et en vérité la structure entière de l'enseignement en français, ne répondent en rien à la plupart de leurs objectifs fondamentaux est l'utilisation effective que les jeunes Francophones font de leur langue en milieu scolaire. Au Nouveau-Brunswick, en Ontario et dans le Manitoba, environ 80 p. 100 des écoliers francophones du primaire utilisent normalement le français. Ce pourcentage tombe à 65 p. 100 au secondaire. À l'île du Prince-Édouard et en Nouvelle-Écosse, ces proportions baissent respectivement à 65 et 40 p. 100. En Saskatchewan et en Alberta, les chiffres ne sont plus que de 15 p. 100 au primaire et de 10 p. 100 au secondaire.

Cela seul devrait suffire à nous convaincre que les garanties constitutionnelles accordées à l'enseignement dans la langue minoritaire ne représenteront rien d'autre qu'une curiosité historique si nous n'accordons pas toute l'attention voulue aux nombreuses faiblesses de l'enseignement en français ailleurs qu'au Québec.

Mais il faudra d'abord attribuer des ressources humaines et financières plus abondantes pour assurer un enseignement de haute qualité dans un milieu favorisant le renforcement d'une langue et d'une culture dont la survie est une véritable gageure. Chacune de nos provinces doit se doter d'une structure complète d'enseignement dans la langue minoritaire, allant de l'école locale à tous les échelons administratifs des ministères de l'Éducation. Mais, bien plus, il faut donner aux collectivités francophones — c'est-à-dire à ceux qui sont le plus sensibles aux besoins, aux attentes et aux difficultés accompagnant l'enseignement en français — le droit de décider ultimement de ce qui convient le mieux à leurs enfants.

Cela ne signifie évidemment pas que tous les problèmes disparaîtront du jour au lendemain si les minorités disposaient elles-mêmes des pouvoirs et des moyens nécessaires. Mais nous aurions ainsi une certitude raisonnable d'agir dans le sens le plus profitable. Au moins, les éducateurs, parents et jeunes francophones ne se sentiraient pas, comme le disait le rapport des commissaires, comme des

- *Manitoba* — Un comité mixte de l'enseignement en français, réunissant enseignants francophones et fonctionnaires du ministère de l'Éducation, a été chargé de trouver des solutions à divers problèmes concernant spécialement l'enseignement dans la langue minoritaire. Ce comité est devenu en fin d'année le premier Conseil provincial de l'éducation français, qui devrait logiquement devenir l'un des organes consultatifs permanents du Bureau de l'éducation française, si sa première année d'activité s'avère concluante.

- *Saskatchewan* — Une modification apportée au règlement d'application de la loi sur l'éducation permet dorénavant au ministre responsable non seulement de recommander la reconnaissance des écoles offrant un enseignement en français, mais aussi de préciser les niveaux auxquels s'applique cette reconnaissance. Cela corrigera la situation qui, l'an dernier, avait empêché les écoliers de 10^e année de poursuivre leurs études en français.

Alors qu'intervenaient les événements évoqués ci-dessus, les aspirations des Francophones grandissaient. L'époque où il semblait plus que suffisant d'espérer des garanties minimales en matière d'enseignement est révolue. Elle a été remplacée par le désir d'un enseignement dans la langue de la minorité qualitativement comparable à celui de la majorité et de la minorité intégralement adapté au contexte de la minorité.

Les desirs des minorités francophones à cet égard ne sont pas uniformes et chaque collectivité voudrait bénéficier de services adaptés aux conditions locales. Ce qui compte ici, c'est que les efforts et l'expérience de chacune ne soient plus isolés mais se complètent, s'enrichissent mutuellement, alors que cela était presque impensable il y a dix ans.

Il est cependant très peu probable que nous réussissions à répondre aux attentes ainsi créées si nous rejetons et ne mettons pas en pratique les principes fondamentaux en matière d'égalité et de droit pour les minorités de décider, comme les majorités, du genre d'enseignement qui convient à leurs enfants. Ce n'est pas en fonction de principes abstraits, mais de leur expérience d'une dure réalité, que les collectivités francophones de notre pays exigent un élargissement de leurs pouvoirs dans le secteur de l'éducation. Il suffit à cet égard de lire l'importante étude publiée cette année par l'Association des commissaires d'écoles de langue française au Canada qui, rendant compte du vécu de plus de deux cents de ses membres dans sept provinces, détaille les handicaps qui continuent à y pénaliser l'enseignement en français.

Quelques exemples devraient faire mieux comprendre aux Canadiens de langue anglaise en quoi consistent les droits qu'ils ont jusqu'ici consentis à leurs compatriotes francophones. Dans plusieurs provinces, le plus fondamental de ces droits — le simple accès à l'enseignement en français — dépend carrément du bon vouloir des conseils scolaires, du ministre ou du Cabinet. Les demandes de classes en français formulées par les parents doivent emprunter les voies peu sûres des conseils scolaires locaux ou régionaux, jusqu'aux ministres puis au lieutenant-gouverneur qui, en conseil, décide si, comment et dans quelle mesure,

pourront qu'effleurer tout ce qui reste à faire avant de pouvoir atteindre vraiment cet objectif. L'avenir seul nous dira si nous y parviendrons, mais trop de Canadiens ont choisi cette voie pour accepter que l'on fasse marche arrière.

L'enseignement de la langue minoritaire : tenir parole

Si l'on peut se féliciter du fait que le droit à l'enseignement dans la langue minoritaire soit consacré par la *Charte canadienne des droits et des libertés*, il y a toutefois deux éléments qu'il ne faut pas perdre de vue : l'absence de la signature du Québec au bas de l'accord et la situation actuelle. Si importants que soient les gestes officiels et si regrettable que soit l'absence d'engagement donnant aux minorités la maîtrise de leurs institutions, ce qui compte en dernière analyse, ce sont les améliorations pratiques qui favoriseraient l'exercice de ces droits, qu'ils soient déterminés par la loi, une convention ou le bon plaisir.

Nous sommes heureux, à ce sujet, de signaler un certain nombre de progrès intervenus dans les provinces en 1981 :

Le français, langue maternelle

- **Terre-Neuve** — La création vers la fin de l'an dernier, par le Ministre de l'Éducation, d'un comité consultatif sur le bilinguisme a permis aux représentants des Francophones de proposer des moyens d'améliorer les ressources éducatives et culturelles mises à la disposition de la population scolaire de langue française de la province.

- **Île du Prince-Édouard** — Les porte-parole des Acadiens se sont vu offrir la possibilité d'exposer à un comité ministériel des programmes scolaires leurs priorités en matière d'enseignement en français.

- **Nouvelle-Écosse** — La loi accorde maintenant aux Francophones le droit à l'enseignement en français dans les écoles académiques, officialisant ainsi leur existence, et autorise la création de nouvelles écoles là où le nombre d'élèves le justifie. Le Ministre de l'Éducation a en outre constitué un comité consultatif à forte représentation francophone, avec mission de recommander les moyens qui permettraient à la population scolaire francophone de profiter au maximum de la nouvelle loi.

- **Nouveau-Brunswick** — Les mesures législatives destinées à la mise en œuvre des recommandations du rapport Finn-Elliott ont conduit au remplacement des districts scolaires bilingues de la province par des districts unilingues séparés, et à la création du premier des quatre conseils scolaires minoritaires prévus dans les plus importants d'entre eux.

- **Ontario** — Par suite de la décision d'autoriser la création d'entités francophones séparées, des pressions ont été exercées afin que de tels établissements soient créés à Alexandria, Géraidton, Blind River, Kirkland Lake et Smooth Rock Falls. À Hamilton, l'école George-Vanier a acquis son autonomie. Enfin, l'école secondaire Le Caron, de Pénétanguishene, a officiellement accueilli une centaine d'élèves francophones un peu avant Noël.

objet est d'agir comme un centre d'échange de renseignements linguistiques. L'une des principales fonctions de centres de ce genre en Grande-Bretagne ou aux États-Unis est sans aucun doute de publier des bulletins d'information. Il est inconcevable par contre qu'une publication trimestrielle de quelque dix et même vingt pages arrive à combler le vide dans lequel sont obligés de travailler nos enseignants et nous ne pensons pas faire preuve d'une ambition délirante en déclarant que le Canada est encore bien loin de disposer du réseau d'information dont il a les moyens de se doter.

Un groupe de Canadiens œuvrant dans des associations préoccupées d'enseigner ment dans la langue minoritaire et de la langue seconde ont franchi une première étape importante dans cette direction. Répondant à une invitation de la Fédération canadienne des enseignants et de notre Bureau, des délégués de l'Association canadienne d'éducation en langue française, du *Canadian Parents for French*, de l'Association des commissaires d'écoles de langue française au Canada, de l'Association canadienne des commissaires d'école et de l'Association des universités et collèges du Canada se sont réunis pour discuter de la création d'un centre linguistique canadien dont l'objet principal serait la collecte, la coordination et la diffusion dans tout le Canada de renseignements relatifs à l'enseignement dans la langue minoritaire et à celui de la langue seconde. Les participants ont conclu que :

- il existe à la fois un vide et un besoin de renseignements rapidement accessibles et de mécanismes d'échanges de renseignements sur les langues officielles dans l'enseignement ;

- il faudra créer un centre national qui compléterait, sans le refaire, le travail déjà effectué avec les moyens et dans les centres actuels ;

- la prestation des services de ce centre devrait se faire de telle sorte que tous les Canadiens, anglophones et francophones, puissent en bénéficier en toute liberté.

En fin d'année, la Fédération canadienne des enseignants avait informé le Conseil des ministres de l'Éducation du vaste intérêt suscité par le système, et des consultations en vue de préciser les besoins existants et les moyens de les satisfaire allaient déjà bon train.

Tout ceci comporte une morale très claire : enseignants, administrateurs scolaires et parents sont tous prêts à consacrer temps et efforts à la formation de structures et de services pouvant répondre au mieux aux besoins de notre jeunesse. Reste à espérer que ceux dont la responsabilité première est justement de veiller à nos intérêts éducatifs sauront faire leur moitié du chemin.

L'enseignement dans la langue minoritaire et celui de la langue seconde ont fait depuis dix ans des progrès marqués au Canada, mais, trop souvent, en l'absence d'efforts réfléchis et concertés de la part des autorités fédérales et provinciales. Les Canadiens des deux groupes linguistiques sont déterminés à faciliter l'accès de leurs enfants aux programmes d'enseignement dans la langue minoritaire aussi bien que de la langue seconde. Les sections ci-après du présent rapport ne

Le Conseil
des ministres
de l'Éducation

Les deux groupes en question savent parfaitement bien que le gouvernement fédéral n'est pas seul en cause et que les décisions touchant directement la mise en œuvre des programmes sont prises par les provinces. Celles-ci n'ont aucune gêne à accepter du fédéral des sommes confortables, pas plus d'ailleurs qu'à revendiquer l'exclusivité des droits sur les systèmes éducatifs. La question, pour les contribuables, est de savoir si elles en font un bon usage. Réussissent-elles chacune à mettre au point des programmes cohérents ? Ont-elles l'art, toutes les dix, d'assurer la coordination de leurs efforts en faveur de l'enseignement dans la langue minoritaire et celui de la langue seconde, en tirant réciproquement parti de leur expérience ?

Aux yeux de la plupart des Canadiens, le Conseil des ministres de l'Éducation devrait pouvoir logiquement répondre à ces questions. Ils s'attendent donc à ce que la collecte et la diffusion de l'abondante information accumulée depuis dix ans sur les difficultés et les réussites de l'enseignement dans la langue minoritaire et de celui de la langue seconde reçoivent de sa part une attention quasi prioritaire. Voici ce que le Conseil lui-même dit à ce sujet :

Il arrive souvent, dans les diverses provinces, que les fonctionnaires responsables de programmes de français ou d'anglais langue seconde ou de questions liées à l'enseignement des langues constatent qu'ils n'ont pas été mis au courant de renseignements intéressants et utiles sur l'enseignement des langues hors de leur province. Il arrive aussi qu'une province doive faire face à des difficultés dans un domaine particulier où une autre province a déjà acquis beaucoup d'expérience. Il est décourageant de s'en rendre compte, souvent trop tard, après avoir dépensé beaucoup d'efforts et d'argent. Il ne fait pas de doute qu'il faut s'assurer d'une meilleure communication au niveau interprovincial, favoriser davantage la mise en commun et l'échange de renseignements et faire en sorte que les provinces puissent profiter de l'expérience des autres¹.

Cette affirmation concernant l'enseignement de la langue seconde est encore bien plus vraie pour l'enseignement dans la langue minoritaire. Le Conseil a pris à cet égard plusieurs mesures positives l'an dernier. Lors de leur réunion d'octobre, les ministres intéressés ont approuvé un certain nombre de projets qui doteront d'outils indispensables les responsables de la planification et de l'exercice de l'enseignement en français langue minoritaire. Parmi ces instruments figurent des répertoires d'évaluation des programmes scolaires et des acquis, une liste commentée des tests français de réussite et de progrès général et un répertoire de programmes de formation pédagogique en français qui pourraient permettre en certains cas de porter remède à la pénurie de professeurs de français qualifiés hors du Québec.

Aussi louables et valables que soient ces efforts, ils ne correspondent pas à tout ce que l'on aurait pu attendre des membres du Conseil. C'est ainsi que dans sa nouvelle publication sur les langues secondes, le Conseil déclare que son principal

1. Forum, Bulletin du C.M.E.C., juin 1981.

l'enseignement de la langue seconde s'entendent pour dire que les aspirations légitimes des Canadiens ne seront satisfaites que si le gouvernement fédéral consacre davantage d'argent à la matérialisation de ses engagements verbaux en faveur d'un enseignement authentique dans les deux langues officielles. Les mêmes groupes estiment aussi que les provinces sont comptables de ces derniers, moins d'ailleurs envers le gouvernement fédéral qu'envers le *public* pour le compte duquel elles les dépendent.

S'adressant cette année au groupe des *Canadian Parents for French*, le Secrétaire d'Etat les a assurés non seulement que « le gouvernement fédéral s'est engagé à contribuer et à l'enseignement dans la langue de la minorité de langue officielle et à l'enseignement de la langue seconde officielle », mais que « ces deux aspects d'une même réalité se complètent dans un même élan ». Cela est effectivement indispensable si nous voulons avoir une chance d'en arriver à une harmonie linguistique raisonnable dans notre pays ; mais la structure actuelle du programme confond les intérêts légitimes de la minorité et de la majorité, compromettant du même coup cette harmonie.

Profitant d'une réunion du Conseil des ministres de l'Education en octobre dernier, la Présidente de la Fédération des Francophones hors Québec a signalé l'émergence d'une tendance qui menace d'aggraver les relations entre deux groupes qui devraient pourtant être des alliés naturels. Le déclin global de la natalité a provoqué une diminution du nombre de jeunes Francophones suivant un enseignement en français hors du Québec, alors même que le mouvement en faveur des cours d'immersion a considérablement augmenté le nombre de jeunes Anglophones recevant une bonne partie de leur enseignement en français. Les programmes d'immersion étant pour leur plus grande part financés à partir de la même enveloppe fédérale que les programmes d'enseignement dans la langue minoritaire, une proportion plus importante de ses fonds s'en va tous les ans aux programmes de français langue seconde pour écoliers anglophones, alors que diminue systématiquement la part allant aux Francophones pour l'enseignement dans leur langue.

Il y a là un danger réel, et les autorités se doivent d'agir vite pour rétablir l'équilibre voulu entre les deux priorités. Que ce déséquilibre ait pu peu à peu s'instaurer est compréhensible, mais ce serait pervertir les objectifs linguistiques nationaux que de laisser les choses où elles en sont.

La logique veut que le Secrétariat d'Etat établisse une distinction très claire entre le soutien allant, d'une part, à l'enseignement en français destiné aux groupes minoritaires et, d'autre part, aux programmes de français langue seconde. Il va sans dire que l'établissement de cette distinction doit s'accompagner d'une augmentation globale du soutien financier, faute de quoi l'on porterait tort aux intérêts de la minorité et de la majorité. Aussi mouvantes que soient les priorités à la mode, il est évident que nous devons régler immédiatement les questions touchant la langue de l'enseignement et l'enseignement des langues. Elles n'ont que trop longtemps été laissées en suspens.

Les Canadiens, eux, viennent de subir quatre années de négociations autour de l'anneau des discordes fédérales-provinciales. Les leitmotifs succésifs de plaintes réciproques qui s'y sont fait entendre ont constitué une musique lassante pour ceux qui attendaient de l'ensemble fédéral-provincial une réalisation plus exaltante. Les virtuoses de chacun des camps s'amusent à proposer, à réviser et, finalement, à rejeter les éléments de tout accord possible tandis que les enfants canadiens, qui devraient en bénéficier, attendent toujours à la porte de la salle de concert.

L'examen du tableau de la page précédente révèle très clairement, surtout si l'on garde à l'esprit la valeur du dollar 1979 par rapport à celui de l'année courante, que les ressources allouées aux programmes d'enseignement se sont considérablement réduites, les crédits ayant commencé par diminuer avant d'être complètement bloqués. Les discussions de 1981 ayant abouti à la constitutionnalisation des droits à l'enseignement des minorités linguistiques officielles, cette situation n'est plus seulement anormale, elle est absurde.

Si ces droits signifient effectivement quelque chose, on attend de tous ceux qui ont un rôle à jouer en matière de financement, de planification et de prestation des services d'enseignement dans les langues minoritaires qu'ils transforment les processus théoriques en solutions concrètes aux difficultés multiples que rencontre actuellement cet enseignement. Ajoutons que l'espoir des parents des provinces essentiellement anglophones d'offrir à leurs enfants de meilleures possibilités d'apprendre la langue de leurs concitoyens francophones ne se réalisera que si cet enseignement est sans délai mieux planifié et mis en pratique.

Ces efforts resteront vains tant que les gouvernements provinciaux chercheront davantage à défendre leurs empires qu'à améliorer le système, et que les autorités fédérales consacreront le meilleur de leurs énergies à couper sémiotiquement les cheveux en quatre à propos de l'« imputabilité » et de la « visibilité ». Ces zizanies absurdes doivent cesser.

Pour le contribuable, le partage des responsabilités est très clair : au gouvernement fédéral de couvrir généralement les frais supplémentaires d'un programme éducatif répondant aux priorités nationales ; aux gouvernements provinciaux de veiller à ce que cet argent soit utilisé de façon à permettre aux jeunes Canadiens de satisfaire dans toute la mesure du possible à leurs besoins en langues première et seconde. Dans les faits, malheureusement, les exigences du fédéral en matière de responsabilité financière et les protestations provinciales sur l'inviolabilité de leurs attributions ont dégénéré en une lutte de pouvoir indécente. Aux consommateurs de se faire entendre.

Les principales composantes de ce public ont déjà fait connaître leurs priorités pour un nouvel accord. Les groupes minoritaires et ceux que préoccupent

FINANCEMENT PAR LE SECRÉTARIAT D'ÉTAT DES PROGRAMMES DE LANGUES OFFICIELLES DANS L'ENSEIGNEMENT

Ventilation des sommes affectées à ces programmes pour les années
1978-1979 et 1980-1981, et comparaison entre ces années.

Programme	1978-1979 (en \$)	1980-1981 (en \$)	Augmentation ou diminution (en \$)
Pailements-formules aux provinces pour le bilinguisme dans l'enseignement	178 113 302	141 951 109	-36 162 193
Pailements aux provinces pour les programmes spéciaux en matière de bilinguisme dans l'enseignement	14 311 975	13 830 240	-481 735
Centres de formation linguistique pour étudiants, enseignants, fonctionnaires et public	1 028 759	258 127	-770 632
Pailements pour les écoles normales de langue minoritaire	1 017 465	771 581	-245 884
Bourses d'études en langues seconde pour étudiants du post-secondaire	2 584 853	2 548 585	-36 268
Bourses pédagogiques pour cours de perfectionnement linguistique	2 381 407	2 125 643	-255 764
Bourses de voyages destinées aux étudiants du post-secondaire pour poursuivre leurs études dans leur première langue officielle	36 372	50 231	+13 859
Bourses pour les cours d'été de langue seconde ^a	6 447 916	6 516 848	+68 932
(Nombre)	(7 410)	(6 356)	(-1 054)
Bourses pour les moniteurs de langues officielles	3 861 300	3 717 780	-143 520
(Nombre)	(1 055)	(931)	(-124)

^a Les données correspondent à des prévisions budgétaires.
Source : Programmes de langues, Secrétariat d'État.

des langues officielles dans l'enseignement. L'on ne peut s'empêcher de penser
au commentaire ironique qu'avait suscité la Tétralogie de Wagner : 17 heures de
musique ininterrompue et on se retrouve au point de départ, au fond de l'eau.

Il faudra, cependant, qu'un nombre suffisant de Canadiens décident d'opter pour un avenir différent. Alors, et alors seulement, il nous sera possible de rejeter une fois pour toutes « dans les poubelles de l'histoire » l'idée qu'il n'y a place que pour une seule langue dans la moitié nord du continent.

Résumé de nos observations et recommandations

Dispositions constitutionnelles et légales

Les garanties linguistiques contenues dans la *Loi sur le Canada* ne sont pas en elles-mêmes suffisantes pour prévenir toute polarisation linguistique ultérieure. Il faut prévoir :

- des moyens administratifs permettant de donner aux minorités une voix prépondérante dans la gouverne de leurs institutions;
- des droits linguistiques précis eu égard aux lois, aux corps législatifs, aux tribunaux et aux services administratifs pour les minorités du Manitoba, de l'Ontario, du Québec et du Nouveau-Brunswick.

Les media minoritaire

Les efforts, fédéraux et autres, pour aider la presse minoritaire à faire son travail se sont révélés très utiles. Ils doivent se poursuivre avec vigueur.

Maintenant que la Société Radio-Canada a amélioré, du point de vue technique, sa couverture du territoire (radio et télévision), il lui faut s'attacher à renforcer l'attrait et la pertinence de la programmation locale en langue minoritaire.

Autres groupes

Toutes les ressources linguistiques du Canada étant précieuses, les gouvernements doivent aller au-delà du simple encouragement à la diversité culturelle en favorisant l'enseignement dans les langues autres que le français et l'anglais et en fournissant aux collectivités intéressées le soutien institutionnel nécessaire.

Les relations fédérales-provinciales : le consommateur averti

Le rideau est tombé sur une autre année de négociations entre le gouvernement fédéral et les provinces, et, une fois de plus, sans accord à long terme sur la place

L'éducation

Il faut également admettre que lorsqu'un grand nombre de langues coexistent, ce n'est pas pour la même raison ou pour le même objet. C'est précisément là que deviennent ambiguës les relations entre les deux langues *officielles* du Canada, le français et l'anglais, et les autres langues utilisées dans le pays. Bien que la *Loi sur les langues officielles* stipule qu'aucune de ses dispositions « . . . ne sera interprétée comme affectant ou diminuant de quelque manière les droits ou privilèges acquis ou possédés . . . en ce qui concerne les langues autres que les langues officielles », cela ne l'empêche pas d'avantager un peu les langues officielles.

Autant que nous le sachions, les Canadiens conviennent en général qu'il doit en être ainsi et qu'il existe d'excellentes raisons pratiques et politiques de privilégier le français et l'anglais à l'échelle nationale. Là où les gens *ne sont plus d'accord*, c'est avec l'idée qu'elles sont les *seules* langues canadiennes à mériter notre attention. Ils redoutent, avec raison, que la constitutionnalisation de nos deux principales langues entraîne l'oubli des autres.

Le souci du bilinguisme officiel ne signifie pas, à notre avis, que les Canadiens ne tiennent qu'au français et à l'anglais. Bien au contraire, si nous voulons tirer parti de l'esprit de tolérance et de respect que symbolise la *Loi sur les langues officielles*, il faut aussi accorder une attention nouvelle à la valeur et à l'utilisation des autres langues. Les Canadiens les ont très longtemps considérées comme quantités négligeables, estimant, semble-t-il, que leur survie ne pouvait relever que de la pitié familiale ou de la curiosité culturelle. Ce faisant, ils ont négligé des ressources linguistiques aussi précieuses et aussi difficiles à remplacer que n'importe laquelle des autres richesses de leur patrimoine. Nous commençons à comprendre que non seulement nous étions paternalistes, mais que nous étions aveugles.

Nous en avons un exemple frappant dans la situation faite aux langues autochtones. Il n'y en pas de plus authentiquement canadiennes et dont le statut soit pourtant si peu clair et l'avenir aussi menacé. Est-ce vraiment trop attendre d'un pays comme le Canada qu'il définisse pour toutes ses langues des objectifs comportant au moins les deux éléments suivants :

- compte tenu des nombreux avantages inhérents à son patrimoine linguistique, le Canada devrait encourager chez tous les citoyens une bonne maîtrise d'au moins deux langues ;

- tous les ordres de gouvernement devraient songer aux moyens de mettre en valeur nos langues autres qu'officielles, en particulier, mais non exclusivement, dans le secteur de l'enseignement.

Quelqu'un a dit : « La langue et la nationalité relèvent de l'irrationnel ». C'est vrai qu'elles peuvent être toutes deux porteuses de mal ou de bien selon l'usage que l'on choisit d'en faire, et qu'il y a eu, le plus souvent, beaucoup d'abus à cet égard dans notre histoire. Mais il se pourrait bien, les progrès de la conscience et du respect mutuel aidant, que nous réussissions un jour le tour de force de rationaliser l'irrationnel et, même, de le rendre productif.

La radio et la télévision

Le plan de couverture accélérée de Radio-Canada/CBC se rapproche tous les ans davantage de son but : fournir à une très grande majorité des Canadiens des services de radio et de télévision dans leur langue officielle. Cet objectif très louable est aussi infiniment plus difficile à atteindre que notre impatience ne l'accepte.

Disons que le plan officiel de la Société semble quelquefois traîner un peu, comme dans le cas des services radio et télé promis à la collectivité anglophone de Bonaventure et de Gaspé-Est où le délai de décembre 1983 ne sera probablement pas tenu. Un certain nombre de petites collectivités francophones de l'extrême ouest du Canada, à Victoria, Port Alberni ou Powell River par exemple, devront attendre au moins jusqu'en décembre 1983 pour pouvoir bénéficier de la radio et de la télévision en français. La situation est un peu moins désespérée pour les Francophones du nord de l'Ontario, du sud du Nouveau-Brunswick ou de l'île du Prince-Édouard qui souffrent essentiellement de la faiblesse ou de l'inconstance des signaux. Les améliorations techniques en cours devraient apporter les correctifs voulus. Reste à régler les problèmes de programmation.

La diversification des options culturelles qui nous sont offertes peut avoir deux résultats opposés : stimuler le sentiment communautaire ou provoquer son annihilation par l'apport extérieur. On en a l'exemple à Moncton où la domination, très urbaine, de la métropole québécoise sur la programmation française diffusée par le poste CBAFT constitue bien davantage un repoussoir qu'une attraction pour les Acadiens de la région.

La région-
lisation et
l'Office national
du film

La difficulté de concilier les exigences locales avec une planification et des normes universelles s'est une fois de plus fait sentir à l'occasion du Programme de régionalisation de l'Office national du film. Le mécontentement du Comité d'action régionale des Acadiens a pris cette fois la forme d'accusations d'impérialisme culturel contre la maison mère de Montréal. Conséquence immédiate : les caméras ont cessé de filmer en Acadie jusqu'à ce que puisse être formée une nouvelle équipe régionale reflétant d'une part le milieu local, et répondant d'autre part à certains critères établis au siège de l'O.N.F.

Cette explosion s'est fort heureusement limitée à l'Acadie et, si regrettable qu'il ait pu être, l'incident pourrait favoriser l'établissement du genre de collaboration prévue au départ.

Les autres groupes ethniques : un riche patrimoine

Toute politique nationale relative aux langues et aux ethnies repose sur la valeur qu'une société attache aux diverses traditions linguistiques et culturelles. Pour chacun d'entre nous, deux questions se posent : quels sont les avantages collectifs des langues et des cultures en question, et que sommes-nous prêts à faire pour les conserver et en tirer parti. La réponse n'est pas facile. Nous avons naturellement tendance à thésauriser et à vouloir tout garder. Mais la triste réalité veut qu'en matière de langues, comme ailleurs, nos choix soient limités.

celles qui l'ont précédée, l'année 1981 a été caractérisée par des efforts d'harmonisation de ces facteurs.

Malgré la crise, l'Association a réussi à maintenir le tirage des journaux membres. Elle est également parvenue à concilier solidarité et réalités économiques en créant un service des opérations commerciales qui centralise les demandes du gouvernement et du secteur privé en matière de publicité. Du 1^{er} avril au 30 novembre, le volume des annonces publicitaires a pratiquement doublé par rapport à l'an dernier. L'esprit d'initiative, pour sa part, s'est traduit par la mise sur pied de la fondation Donatien-Frémont, grâce à laquelle les apprentis journalistes francophones hors Québec peuvent bénéficier de bourses et d'une formation s'ils s'engagent à travailler pendant deux ans pour l'un des journaux membres de l'Association à l'issue de leurs études.

La presse
anglophone

L'Association of Quebec Regional English Media¹ est dans la même situation, et insiste auprès de ses membres sur la nécessité de rester eux-mêmes tout en profitant dans toute la mesure du possible des techniques et connaissances qu'ils peuvent partager avec leurs homologues. Son effectif n'a pas changé, mais certains incidents ont mis en lumière la précarité de la profession. Le pire a été jusqu'ici évité, mais ces périodes de profonde insécurité ont mis en relief l'importance d'une aide gouvernementale adéquate.

Le soutien
gouverne-
mental

Par exemple, la directive fédérale exigeant des ministères et organismes qu'ils placent dans la presse minoritaire annonces ou publicité pour leurs programmes et activités d'intérêt général a des effets toujours aussi positifs. Il faut quelquefois la rappeler plus souvent à certains organismes qu'à d'autres, et le Conseil du Trésor pourrait probablement faire plus non seulement en veillant à l'application de cette règle, mais en la promouvant. La récente décision d'imposer aux ministères l'obligation d'informer les minorités de langues officielles des services auxquels elles ont droit devrait logiquement conduire à une utilisation plus poussée de la surface publicitaire de cette presse.

La possibilité qu'ont les médias minoritaires de s'acquitter de leur mission dépend sur plusieurs plans du Secrétariat d'Etat, qui joue d'ailleurs fort bien ses divers rôles à cet égard. Ce ministère finance des annonces appropriées qui, tout en renseignant le public, permettent de payer les factures. Confesseur-conseil, il vient à l'aide des journaux désireux de diminuer leurs coûts ou d'augmenter leurs recettes. Il facilite aussi, ce qui est fort important, l'organisation de colloques, ateliers et autres séances de formation où les journalistes locaux peuvent parfaire leur métier. De son côté, le gouvernement du Québec participe financièrement de façon très utile au renforcement du professionnalisme de la presse minoritaire. Dans l'ensemble, malgré des accidents de parcours inévitables, la presse de langue minoritaire, francophone et anglophone, vaut vraiment les investissements publics consentis. Tout ce que nous pouvons demander, c'est que les contributions continuent et soient aussi généreuses que possible.

1. Association de la presse régionale anglophone du Québec.

Bien qu'il n'y ait pas grande crainte que les Anglophones du Québec se fassent assimiler, il est certain que les droits qu'ils étaient persuadés d'avoir ont subi une érosion. Ce qui avait commencé comme une réforme linguistique légitime au profit du français a parfois dégénéré en quelque chose de beaucoup moins recommandable. S'il est nécessaire que les gens apprennent à se conformer au bien général dans le domaine qui nous intéresse, il est inadmissible d'en faire les boucs émissaires des conflits linguistiques nationaux dont ils ne sont pas les auteurs.

Vers la fin de l'année, un groupe qui s'est appelé La Coalition des Québécois d'expression anglaise¹ a publié une déclaration dans laquelle il résumait ses griefs et aspirations et demandait que l'on trouve des solutions dans un esprit de collaboration et de respect mutuel. C'est là que se situe pour nous le nœud du problème au Québec. Sondages et commentaires de presse laissent entendre qu'il existe dans la province pas mal de compréhension pour les difficultés des Non-Francophones et d'antipathie envers les tenants de la ligne dure qui s'emploient à les minimiser ou à les ignorer. Mais il n'est pas facile de toucher le cœur d'un gouvernement que votre langue inquiète ni, surtout, d'en obtenir des services. Heureusement pour tout le monde, les Anglo-Québécois, et bon nombre de Francophones par surcroît, estiment que c'est possible.

Les media minoritaire : des cendres et un phénix

L'incendie catastrophique qui a dévasté dans la nuit du 30 au 31 octobre 1981 les locaux du journal *Le Voyageur* de Sudbury a été pour la presse minoritaire un événement des plus dramatiques. La réapparition du quotidien dès le mercredi, quatre jours plus tard, a tenu du miracle, de la résurrection d'un phénix journalistique.

La façon dont toute la population, et pas seulement la communauté francophone, s'est soudée pour venir en aide au *Voyageur* témoigne bien sûr du dynamisme de la direction et du personnel du journal, mais elle confirme aussi ce que nous disons depuis quelques années : la presse minoritaire peut apporter et apporter une contribution unique et irremplaçable au paysage humain du Canada, en particulier lorsque ces journaux réussissent à garder leur identité et ne deviennent pas des versions réchauffées, des miniatures de quotidiens à grand tirage.

La presse
francophone

L'Association de la presse francophone hors Québec s'est enrichie de deux membres en 1981 dont l'un, *L'Écluse*, de Welland, était un nouveau venu et l'autre, un mensuel devenu bimensuel, *Le Gout de Vivre*, de Penetanguishene. Cette même année a malheureusement vu la disparition de *La Boueille* de Shediac. La solidité de cette presse reposant entièrement sur la collectivité locale, sa perpétuation ne tient souvent qu'à un fil. Vivant ainsi toujours en équilibre précaire, elle est très consciente que l'esprit d'initiative, la solidarité et des subventions généreuses sont les conditions *sine qua non* de sa survivance. Comme toutes

1. En janvier 1982, cette association a été remplacée par *Alliance Québec*, regroupement d'organisations non francophones de la province.

suprématie du français dans la province, un Anglo-Québécois se trouve alors aux prises avec un autre type d'idéologie : la notion des deux nations ou des deux peuples fondateurs.

Quoi que l'on pense de cette vision historico-mythique de l'évolution de notre pays, elle a continué à imprégner nos relations interlinguistiques en 1981. Sans exagérer beaucoup, on peut dire que derrière chaque procès, derrière chaque déclaration ministérielle flotte vaguement une dichotomie non conjurée : l'impresion que *parler* français n'a rien à voir avec *être* français. Et il va de soi que de nombreux Anglo-Québécois ont de grandes difficultés à admettre qu'à cause de la manière dont la province s'est faite ou parce que leurs racines n'y remontent pas à plus de deux cents ans, l'authenticité de leur appartenance au Québec sera toujours remise en question.

Tout comme les Francophones du Québec peuvent être divisés sur les possibilités d'entente « avec les autres », ces « autres », justement, divergent sur la meilleure manière de vaincre la susceptibilité de la majorité. À l'instar des Francophones hors Québec qui n'ont pas d'autre choix que d'apprendre l'anglais, de plus en plus d'Anglo-Québécois apprennent le français, par choix ou par obligation. Malheureusement, apprendre le français, travailler en français, appuyer les causes francophones, rien de tout cela ne semble avoir jusqu'ici suffi à effacer chez le gouvernement du Québec l'idée que ces changements sont le fait d'une minorité dont la puissance est excessive et qui veut gagner sur les deux tableaux.

La vie des minorités linguistiques n'est jamais simple, mais ce qui perturbe l'existence des Anglo-Québécois n'a pas grand-chose à voir avec les difficultés des Francophones hors Québec. Pas plus l'Alberta que l'Ontario ou la Nouvelle-Écosse n'ont d'inquiétude sur l'avenir de l'anglais chez eux. Le Québec, pour sa part, à tort ou à raison, estime que tout renforcement de l'anglais sur son territoire est presque inévitablement contraire aux intérêts de la langue française et de la majorité francophone. Cela pose réellement un cas de conscience au gouvernement provincial et aux commentateurs francophones dont les instincts démocratiques, si l'on peut dire, s'accroissent mal des contraintes linguistiques explicites ou implicites imposées à des concitoyens.

Il n'en est que plus triste de constater que l'effet global des événements de cette année n'a pas contribué à l'élargissement des libertés linguistiques des Anglo-Québécois. Certaines associations anglophones ont sans aucun doute revendiqué plus bruyamment leurs droits de naissance linguistiques et culturels. Le gouvernement québécois a aussi été de plus en plus contesté ouvertement sur l'interprétation et l'application de la *Loi 101*. La *Loi sur le Canada* garantissant les droits des minorités à l'enseignement dans leur langue, la marge de manœuvre linguistique de la collectivité anglophone devrait croître. Mais, au même moment, la province met en doute la validité de ce document et n'est certainement pas encline, pour l'instant, à l'indulgence dans l'interprétation de la Constitution et des autres textes de lois. Depuis la décision Blaikie de 1979 confirmant l'application du bilinguisme institutionnel aux tribunaux du Québec, le gouvernement, appuyé en cela par un jugement de la Cour d'appel du Québec, a décidé d'en donner une interprétation extrêmement étroite et la plus littérale possible.

d'officiel jusqu'ici pour les milliers de Francophones arrivés récemment. Là, et en Saskatchewan, les efforts consentis pour répondre aux besoins linguistiques des minorités francophones se limitent à toutes fins utiles au secteur de l'enseignement.

Tant dans l'île du Prince-Édouard qu'en Nouvelle-Écosse, l'objectif des minorités était d'essayer d'obtenir un enseignement français correspondant à leur droit récent à la scolarité dans cette langue. En avril dernier, estimant que les perspectives de croissance de leurs communautés étaient raisonnablement bonnes en dépit de sérieuses difficultés, les dirigeants acadiens de la Nouvelle-Écosse ont réclamé la création d'un bureau des services sociaux en français dans le comté de Clare. Cette requête était toujours en instance à la fin de l'année. *Terre-Neuve* possède maintenant un comité consultatif sur le bilinguisme dans l'enseignement, mais les réalisations concrètes n'en sont, au mieux, qu'au stade embryonnaire.

Les Anglo-Québécois : signes de vitalité

Il est probable qu'aucune des minorités de langues officielles n'aura gardé un souvenir particulièrement ému de l'année 1981, mais à bien des égards, les Anglo-Québécois ont souffert d'une succession inusitée de douches écossaises. Selon certains d'entre eux, la population non francophone du Québec va perdre sur le plan provincial ce qu'elle a gagné en matière constitutionnelle dans l'arène fédérale.

Il était déjà évident qu'il s'agissait d'un problème complexe quand le gouvernement québécois s'est rangé du côté des sept autres « provinces dissidentes » pour s'opposer à une charte nationale des droits dont l'une des composantes essentielles était la garantie des droits linguistiques à la minorité. La réaction à l'accord de novembre peut, dans une certaine mesure, être interprétée simplement comme de la colère devant les événements. Plus redoutable pour les Anglo-Québécois, elle reflétait aussi, semble-t-il, le scepticisme teinté de pessimisme de certains Franco-phones sur deux points : la possibilité pour le Canada anglais de comprendre leurs craintes, et la sagesse d'un relâchement des contraintes qui s'exercent sur l'emploi de l'anglais au Québec.

Il y a toujours eu à cet égard deux écoles de pensée. Des voix passionnées s'élevaient bien avant le 5 novembre contre des concessions aussi raisonnables que le rajustement des méthodes d'évaluation linguistique pour l'homologation professionnelle et l'élargissement de l'autonomie administrative du Campus Héritage du Cégep de l'Outaouais à Hull. On peut sentir la polarisation de l'opinion sur la loi-même par les manchettes suivantes, l'une d'un journal francophone : « On tripote la Loi 101 », l'autre, d'un quotidien anglophone : « L'assouplissement de la Loi 101 ne suffit pas, dit le président de la Commission d'initiative et de développement économiques de Montréal. »

On aurait tort de croire que les difficultés linguistiques du Québec se limitent à des problèmes de signalisation, d'examens professionnels ou même d'écoles. Quand il pense avoir ramené le débat au niveau de ce qui peut raisonnablement assurer la

Nous ne cherchons aucunement à dénigrer les efforts très importants qu'a déjà faits l'Ontario pour dispenser des services en français. La province a en effet consenti de nouveaux investissements louables pour améliorer ces prestations en matière de justice et de santé. Il est même des cas où les administrations provinciales se disputent l'honneur de servir les intéressés aussi bien sinon mieux que le fédéral (voir à ce sujet la page 68).

Mais il est net que la province met l'accent sur la traduction de la documentation anglaise et la bilinguisation progressive des organismes à prédominance anglophone, au lieu d'aider les Franco-Ontariens à assurer eux-mêmes leurs propres services. Elle a par contre bien raison d'assumer le coût de la version officielle en anglais d'un testament rédigé en français, mais on ne peut s'empêcher de noter en même temps qu'elle évite soigneusement de modifier la Loi sur l'enregistrement de façon à donner une valeur légale aux testaments en français. Quoi qu'il en soit, les progrès accomplis, notamment dans le domaine juridique, témoignent à l'évidence que les Ontariens sont de plus en plus prêts à faire ce qu'il faut en faveur des Francophones. Avec l'évolution des mentalités, l'acceptation de l'article 133 de l'A.A.N.B. ne représenterait pas grand-chose de plus que ce qui se fait déjà à l'Assemblée législative ontarienne ou dans les tribunaux. Ce faisant, l'Ontario agirait comme procèdent ou vont procéder le Nouveau-Brunswick, le Québec et le Manitoba. S'il s'agit, pour la province, d'un très petit pas, il serait gigantesque pour les Franco-Ontariens, et pourrait même apporter une contribution décisive à l'avenir du pays.

À l'heure actuelle, si fragmentaires qu'elles puissent être, les réalisations de l'Ontario dépassent de loin les efforts des autres provinces à dominance anglophone, à l'exception, bien entendu, du Nouveau-Brunswick.

Au Manitoba, les retombées de la décision de la Cour suprême d'y réimposer le bilinguisme sont positives. La province s'est dotée d'un Secrétariat des services en langue française modeste, mais agissant. En septembre dernier, le Premier ministre de l'époque, accompagné de quatre de ses principaux ministres, a rencontré les représentants de la communauté francophone pour discuter de la nature et de l'envergure des services à rendre en français.

Le principe même du français a fait des progrès notables, mais mieux encore, la province a produit dans les deux langues les textes de lois et autres documents relatifs aux élections provinciales. Pour la première fois dans les annales, un procès s'est déroulé en français à Saint-Boniface. Il y a d'ailleurs de nombreuses affectées à la traduction de l'arrêté législatif et un certain nombre de ministères ont débattu les besoins de services avec des groupes francophones. Sur le plan pratique, les gains sont encore minimes, mais le gouvernement du Manitoba s'attire de façon encourageante à planifier l'avenir. Aussi a-t-on bon espoir que les choses iront mieux.

Les gestes en faveur des Francophones dans le reste du pays brillent surtout par leur absence. La *Colombie-Britannique* a timidement reconnu la présence de milliers de migrants francophones dans la vallée de l'Okanagan en participant au financement d'un centre des saisonniers francophones. L'*Alberta* n'a rien fait

- les garanties légales du type article 133 de l'Acte de l'Amérique du Nord britannique, ou une charte complète des droits linguistiques provinciaux, ont pour les minorités une importance fondamentale parce qu'elles constituent pour elles un gage de survie à l'échelle provinciale. Geste symbolique peut-être, mais le symbolisme n'est-il pas l'essence des affaires constitutionnelles ?
- la survie des minorités dépend de nombreux facteurs dont aucun n'exclut les autres. Dans l'immédiat, la mesure la plus utile à prendre est de leur attribuer, pour les institutions liées à la langue, les pouvoirs et responsabilités dont jouit la majorité.

La Fédération des Francophones hors Québec déclarait récemment à cet effet : « Nous ne demandons rien de moins que, tout comme les Anglophones du Québec, nous puissions avoir le contrôle de nos institutions scolaires ». Ce texte surestime peut-être considérablement la mainmise des Anglo-Québécois dans ce domaine, mais cela n'enlève rien à la pertinence du propos.

Maîtrise des institutions minoritaires

L'Ontario et le Nouveau-Brunswick ont adopté à cet égard des attitudes très différentes. Au *Nouveau-Brunswick*, la concentration plus poussée de la population francophone a conduit progressivement à l'établissement de structures parallèles pour les deux systèmes scolaires, français et anglais, comme pour certains services sociaux. Cette orientation a culminé en 1981 avec l'adoption d'une loi provinciale reconnaissant l'égalité des deux communautés de langues officielles et le droit d'avoir chacune la maîtrise de ses institutions culturelles, sociales et éducatives.

Le gouvernement de l'Ontario a par contre une tenace aversion de principe pour tout système pouvant donner aux Franco-Ontariens la maîtrise de leurs institutions. « Nous sommes tous des Ontariens vivant ensemble », plaide le gouvernement. Cette attitude ne serait défendable dans la pratique que si les autorités provinciales arrivaient à persuader les membres de la majorité linguistique de traiter leurs concitoyens francophones avec un tact et un respect sans égal. À en juger par la qualité inférieure des services en français, essentiellement assurés par des Anglophones, ce serait sans doute trop demander au gouvernement provincial et à la compréhension de la majorité.

Indubitablement, la majorité à jouer dans les dispositions linguistiques adoptées en faveur de ses concitoyens minoritaires, de même que la minorité n'a pas intérêt à se couper culturellement du reste de la province. Pourtant, nous insistons. Une survie basée uniquement sur la tolérance conduit inéluctablement à la disparition. Les seules garanties linguistiques valables doivent à tout prix donner à la minorité une voix décisive dans les domaines essentiels à sa survie. Tout le reste n'est que paternalisme et fuite perpétuelle devant les pénibles réalités que constituent l'abandon de sa propre langue et l'assimilation.

espoirs et ravivé de vieux antagonismes. Globalement, le fait d'avoir débattu des problèmes linguistiques pendant que les minorités les vivaient quotidiennement devant leurs concitoyens a constitué un excellent rappel des facteurs humains cachés derrière la théorie.

Il y a un risque grave de dépersonnaliser les membres des autres groupes culturels ou linguistiques sous prétexte de les faire participer commodément — force majeure oblige — aux intérêts de la majorité. Il faut donc se réjouir de ce que des voix inattendues aient plaide périodiquement cette année pour les minorités. C'est ainsi que des commentateurs anglophones ont exercé sur l'Ontario des pressions considérables, l'invitant à faire la seule chose appropriée : accepter l'article 133 de l'*Acte de l'Amérique du Nord britannique*. Au Québec, on a entendu à plusieurs reprises des Francophones dénoncer ce qu'il y a d'absurde ou d'offensant pour les Anglophones dans l'application de la *Charte de la langue française*.

On ne donne jamais assez de valeur à ces interventions intelligentes et conciliantes alors que ce sont des indices favorables d'un avenir linguistique qui les verrait se produire spontanément. Pour l'instant, il va falloir probablement accepter de voir les deux minorités officielles se retrancher sur leurs positions en vue de futures campagnes. S'il est vrai qu'une cause valable puisse être renforcée par les épreuves, les années de lutte qu'aura exigées de nous l'acquisition d'une civilité linguistique n'auront pas été totalement perdues. Mais d'abord, il faut que nos minorités survivent et gagnent.

La minorité francophone : horizons perdus

Comme on pouvait s'y attendre, les communautés francophones ont accueilli sans aucun enthousiasme les résultats de l'étape actuelle de la révision constitutionnelle. La plupart de leurs représentants ont été amèrement déçus de constater qu'une fois de plus la montagne avait accouché d'une souris. À la fin de l'année, par contre, cette frustration avait fait place à la conviction qu'il allait falloir s'accommoder des droits acquis et en tirer le maximum avant de repartir à l'attaque pour obtenir leur élargissement.

Si nous avons parfois le sentiment que les minorités francophones se laissent emporter par une rhétorique passionnée, nous partageons entièrement leur opinion lorsqu'elles clament que :

- la survie des communautés francophones hors Québec est en jeu ;
- les jeunes hors Québec sont particulièrement exposés au virus moderne de l'acculturation linguistique, en particulier du fait des médias électroniques (entendez la télévision américaine) ;
- si l'on veut que ces minorités aient une chance de résister à ces pressions, il faut mettre à leur disposition des moyens socio-culturels et un enseignement comparables à ceux dont bénéficiaient les autres Canadiens ;

Quelles que soient les difficultés, il reste évidemment plus facile pour les Anglo-phones du Québec de maintenir leur identité que pour les Francophones de l'ouest après trois ou quatre générations. C'est pour eux en effet un exploit que de préserver leur patrimoine linguistique et culturel. À l'époque où la *Loi sur les langues officielles* a été adoptée, presque personne ne pensait que les Anglo-Québécois auraient un jour besoin d'une aide fédérale. Le grand problème était l'avenir de la francophonie hors Québec. Était-elle viable ? Il n'y a pas de doute que la situation des Anglophones du Québec reste moins précaire et qu'elle n'est pas simplement le reflet de celle des minorités francophones. Ils sont néanmoins de plus en plus touchés par l'érosion de beaucoup des libertés dont ils jouissaient traditionnellement, et par le sentiment pénible de n'être pas vraiment *persona grata* chez eux.

Bien que différents, le « destin » de chacune des deux minorités de langues officielles semble donc de plus en plus lié. Cette réalité est parfois difficile à faire comprendre à ceux qui ont le pouvoir d'infléchir la situation, et c'est pourquoi il est indispensable de redire clairement et fermement que le traitement infligé aux Francophones hors Québec, officiel ou non, influe inévitablement sur la façon dont la majorité du Québec perçoit les Anglophones chez elle.

Toutes deux très conscientes des ambiguïtés et de la fragilité des sauvegardes constitutionnelles que contenait à leur avis l'*Acte de l'Amérique du Nord britannique*, ces minorités se sont beaucoup démenées en faveur de l'inscription de droits linguistiques solides dans la nouvelle Constitution. Leur réaction aux événements de 1981 prouve bien, si besoin était, que la *Loi sur le Canada* ne suffira pas à instaurer des conditions pratiques de tolérance linguistique dans ce pays.

Les réactions constitutionnelles : sentiments contradictoires

Le grand espoir de toute minorité est indubitablement d'obtenir ou de conserver un droit de parole effectif dans la détermination de sa propre destinée linguistique. Ne serait-ce que pour cela, il était inévitable qu'en cas de révision constitutionnelle les deux communautés du Canada attachent une grande importance à l'inclusion de garanties leur donnant des chances réelles de survie. Jamais personne n'avait pensé que ces garanties pourraient correspondre aux assurances absolues dont l'inclusion avait été demandée au Comité mixte spécial du Sénat et de la Chambre des communes sur la Constitution, mais nul ne savait très bien — du moins pas les minorités — de combien elles s'en écarteraient.

C'est avec une grande tristesse qu'en tant qu'honnête médiateur nous avons vu s'évanouir l'espoir d'un accord linguistique réellement nouveau. Reste à savoir maintenant quel genre de démarches seront les plus utiles, compte tenu des instruments constitutionnels à notre disposition. Il n'y a pas de doute que la marge de manœuvre dépendra au moins autant de la qualité du climat linguistique que des textes de lois et des tribunaux.

Il n'y a, croyons-nous, rien de paradoxal à penser que ce facteur finisse à la longue par jouer en faveur des minorités. Le débat constitutionnel a tué de grands

Maîtrise de la traduction Il existe maintenant de nouvelles modalités pour éviter le recours inutile à la traduction. Elles doivent être mises en œuvre avec vigueur.

Nous recommandons également de lutter de façon coordonnée contre l'excès de documentation interne qui gonfle inutilement le volume de la traduction.

Grâce à une politique plus concertée en matière de publications, le gouvernement canadien contribuerait aussi à une utilisation plus rentable de ce service.

Le coût des programmes Les programmes des langues officielles représentent moins de 1 p. 100 des dépenses fédérales, et la répartition des crédits entre ces différents programmes ne reflète plus les priorités nationales ou les besoins relatifs des différents groupes. Nous recommandons à la fois une augmentation globale substantielle des crédits fédéraux et des ajustements entre les différents programmes, par exemple, pour un meilleur financement de l'enseignement en français des groupes minoritaires.

La prime En revanche, nous recommandons que le gouvernement réduise les fonds croissants versés au titre des primes de bilinguisme, ou mieux encore, qu'il mette fin à ce programme.

Année de recensement, 1981 va donc nous doter d'un repère scientifique pour évaluer nos idées sur la démographie. Point n'est besoin cependant d'être clairvoyant pour penser que les nouvelles ne seront pas très bonnes pour les minorités linguistiques.

Le nombre des Francophones a vraisemblablement augmenté dans l'Alberta, voire en Colombie-Britannique, à cause des demandeurs d'emplois du Québec. Exception faite toutefois de la Belle Province et du Nouveau-Brunswick, la condition linguistique des collectivités francophones établies va très probablement encore empirer. De leur côté, les Anglophones du Québec ne seront pas surpris non plus de constater que leur nombre a fondu à vue d'œil. Si ce phénomène, dans un cas, est peut-être davantage dû à l'assimilation, et, dans l'autre, à l'émigration, ses effets sur la répartition démographique des langues officielles du Canada sont évidents. À tel point qu'il faut se demander s'il est au pouvoir des hommes de stopper la polarisation linguistique actuelle.

Les minorités

Nous souhaiterions que le Comité mixte spécial sur les langues officielles ainsi que les responsables des priorités et de la planification gouvernementales en discutent.

La prime Précisons pour les amateurs de statistiques que la facture de la prime a atteint environ 40 millions de dollars en 1981, c'est-à-dire six millions de plus qu'en 1980. Cette augmentation a deux causes : le nombre des bénéficiaires dont il n'a pas été confirmé qu'ils travaillaient effectivement dans les deux langues a été inférieur à ce que l'on avait prévu ; en second lieu, 3 500 nouveaux titulaires qualifiés de postes bilingues se sont ajoutés à l'effectif au cours de l'année.

Nous avons été agréablement surpris du renfort dont nous avons bénéficié dans notre tentative de mettre un peu d'ordre dans tout cela. L'Institut professionnel de la fonction publique a déclaré au Comité mixte spécial sur les langues officielles que, malgré sa répugnance à dénier un avantage aux salarés, il convenait que le principe même de la prime était peu judicieux et tellement ouvert à la subjectivité qu'il était « injuste, inutile et répugnant ».

Nous partageons cet avis. Ajoutons que pour un million de dollars par an, nous pourrions disposer d'un centre d'information sur les langues et l'enseignement ou élargir considérablement le programme d'échanges linguistiques destiné aux jeunes Canadiens. Les 40 millions versés en primes en 1981 représentaient environ 10 p. 100 de l'ensemble des dépenses fédérales en faveur des langues officielles. Avons-nous vraiment perdu tout sens des proportions ?

Résumé de nos observations et recommandations

L'offre et la demande Le Conseil du Trésor a changé ses directives afin de désigner des localités où l'on estime qu'il y a une demande et de favoriser l'« offre active » de service dans la langue de la minorité, là et ailleurs. Pour que ces modifications soient les plus profitables possibles, elles doivent être expliquées clairement au public et aux fonctionnaires concernés. Cela nécessitera une campagne soutenue d'information et de publicité.

Les postes bilingues Le nombre de bilingues qualifiés qui occupent des postes bilingues continue de croître. Il est maintenant temps de voir plus loin que les chiffres bruts et d'examiner comment ces postes se répartissent et quel usage on en fait. Ils doivent en particulier correspondre à des emplois qui permettent d'assurer un service efficace dans les deux langues et donnent aux employés le véritable choix de la langue de travail.

La formation linguistique Nous accueillons favorablement les changements apportés aux modalités d'accès à la formation linguistique. Nous recommandons toutefois que l'avenir professionnel ne soit pas indûment entravé par de nouveaux critères à cet égard.

font état les ministères et organismes fédéraux rendant compte au Conseil du Trésor. Ce sont là des coûts dont nous parlons depuis cinq ans déjà.

Si l'on en fait l'addition depuis l'adoption de la Loi sur les langues officielles, le total de la facture s'élève à quelque quatre milliards de dollars en douze ans. Ce n'est pas une bagatelle, même en ces temps d'inflation. Remarquons toutefois que les programmes de langues officielles représentent annuellement moins de un pour cent du budget fédéral. S'ils donnaient réellement tout ce que l'on en attend, ils seraient bon marché, même à deux fois ce prix.

Où va
notre argent

La question de la rentabilité est moins nette. Mesuré simplement en termes de capacité fédérale à assurer les prestations de services dans les deux langues officielles, le rendement est convenable. Évalués en fonction de la diminution des tensions entre Francophones et Anglophones et de l'émergence d'une fierté commune à l'endroit de nos langues nationales, les résultats sont peut-être plus douteux. Mais il faudrait sans doute ajouter que l'investissement à ce dernier égard a été lamentablement faible.

Les années récentes ont vu un durcissement de la détermination gouvernementale non seulement d'éliminer les gaspillages évidents, mais de réduire globalement les dépenses relatives aux langues officielles. D'aucuns diront que ce n'est pas seulement en y consentant de fortes sommes qu'on règle un problème. Ajoutons toutefois que nos dépenses devraient correspondre aux priorités nationales. Or, malgré de belles déclarations sur la réforme linguistique, on ne s'est pas empressé de desserrer les cordons de la bourse gouvernementale. Au contraire, les dépenses consenties au titre des programmes des langues officielles ont peu augmenté en 1981, et uniquement dans les secteurs non prioritaires de la fonction publique. Le déclin s'est par ailleurs poursuivi dans les programmes destinés aux jeunes et aux minorités. Aucune initiative courageuse n'a vu le jour. Aucun accès de générosité ne s'est manifesté en faveur de l'enseignement des langues. Nous avons pourtant continué à dépenser presque autant en primes de bilinguisme pour les fonctionnaires fédéraux qu'en subventions pour les groupes minoritaires et les programmes-jeunesse combinés.

La ventilation
des fonds

Éternels Don Quichottes, nous déclarons tous les ans que trop peu d'argent va aux priorités, comme l'enseignement efficace des langues dans les écoles, alors que les flagorneries des employés donnent au programme une mauvaise réputation. Si quelque'un nous a entendus, personne ne semble nous avoir écoutés. La dernière fois qu'on a examiné sérieusement cette possibilité d'étalement de la stratégie linguistique nationale, c'était il y a cinq ans. Depuis les choses se traitent misérablement. On constate par-ci par-là des modifications aux budgets individuels, mais, à notre connaissance, les questions suivantes restent toujours en suspens :

- le budget total reflète-t-il convenablement la priorité que le gouvernement national entend attribuer à la réforme linguistique ?
- serait-il possible de tirer un meilleur profit des fonds effectivement disponibles en modifiant les priorités ?

L'énoncé de principe du Conseil du Trésor dont nous parlions ci-dessus a confirmé que bon nombre de documents étaient envoyés à la traduction comme par un réflexe bureaucratique, sans qu'on tienne vraiment compte de l'utilisation ou de la diffusion prévues. Ses nouvelles directives insistent sur le besoin :

- de mieux informer les gestionnaires des priorités de traduction ;

- d'utiliser les ressources bilingues des unités administratives dans les régions bilingues, afin que les communications se fassent en français ou en anglais sans avoir recours à la traduction ;

- de nommer un coordonnateur ministériel des demandes de traduction pouvant s'assurer que les directives sont suivies et les priorités respectées.

Il y a déjà longtemps que notre Bureau a recommandé la plupart de ces mesures fort simples, et nous ne pouvons que féliciter le Conseil du Trésor d'en faire un devoir au monde de la bureaucratie. Mais il faudra attendre plusieurs mois pour voir si cela a porté des fruits. De plus, bien que ces mesures permettent peut-être de redresser un peu la situation, elles ne disent pas grand-chose des moyens de diminuer le volume de textes qui, bien qu'ils soient en principe destinés à la traduction, ne répondent en fait à aucun besoin véritable.

La traduction, à condition d'y avoir recours de façon opportune et rationnelle, peut contribuer à l'application de la *Loi sur les langues officielles*, mais l'envergne qu'elle a prise ne témoigne pas vraiment d'une saine amélioration des services. Quels que soient les moyens retenus pour augmenter l'efficacité du processus de traduction, il restera indispensable d'examiner de très près la valeur intrinsèque de ce que l'on fait traduire. Une réduction radicale de la production des logographes de tout poil doit rester l'un des principaux objectifs de toute administration saine, compte tenu de la traduction. Cette dernière s'y ajoutant, il devient inexcusable de ne pas s'occuper du problème.

Les programmes : des coûts usuraires

Les chiffres du tableau 1, annexe A, méritent qu'on s'y arrête. À notre connaissance, les Canadiens se posent trois questions quant aux coûts de la politique des langues officielles :

- À combien se monte la facture ?
- En avons-nous pour notre argent ?
- Les crédits sont-ils bien affectés ?

Il y a aussi cette épine qu'est la prime au bilinguisme.

La facture

Il est probablement impossible de calculer exactement le coût de la prestation de services aux Canadiens dans la langue officielle de leur choix. Mais nous savons par contre à combien s'élèvent les initiatives de bilinguisme institutionnelle dont

ont en outre la douce habitude de procéder périodiquement à des augmentations de prix, comme pour nous rappeler que nous sommes pour eux une clientèle captive. Nous sommes, quant à nous, partagés devant la masse et le coût des traductions qui se font au gouvernement fédéral. Nous oscillons entre la fierté pour le service accompli et l'irritation vis-à-vis d'un mal nécessaire.

En 1968-1969, le Bureau des traductions a traduit quelque 78 millions de mots, pour un coût de cinq millions de dollars. En 1980-1981, douze ans plus tard, le volume de ces traductions dépasse les 250 millions de mots, sans compter celles qui sont exécutées par ailleurs pour les sociétés de la Couronne ou celles qui sont faites sous une forme moins officielle en fonction des besoins. Or, la facture s'élève maintenant à 60 millions de dollars, une augmentation faramineuse, même si l'on tient compte de plus de dix ans d'inflation.

Il nous faut reconnaître avec satisfaction que, grâce à cette augmentation du volume des traductions fédérales, l'Administration peut maintenant diffuser beaucoup plus de documentation dans les deux langues. En même temps, nous ne pouvons nous empêcher d'éprouver un certain malaise, pour ne pas dire un certain désespoir, un peu comme l'employé de bureau des publicités télévisées poursuivi dans les couloirs par un flot de papiers.

Ce n'est évidemment pas la traduction qui est à blâmer pour ce déluge de paperasserie administrative qui dévaste nos forêts et gaspille des ressources qui pourraient être mieux utilisées autrement. La nécessité de produire des documents bilingues devrait par contre nous faire redoubler de vigilance pour éviter la dilapidation des ressources. Les exigences imposées par la Loi sur les langues officielles ne devraient pas faire de nous, consciemment ou pas, des complices du processus des effets en chaîne voulant que la multiplication des services implique une plus grande consommation de papier, donc un plus grand recours à la traduction, donc une augmentation des coûts, donc des contrôles administratifs, donc une multiplication des services, et ainsi de suite . . . à l'infini.

Nous disposons tout de même d'un certain nombre de moyens pour rompre ce cercle infernal :

- limiter la production de documents internes en quelque langue que ce soit ;
- formuler une politique coordonnée de publication des documents gouvernementaux, répondant aux besoins des deux communautés linguistiques sans pour autant les reproduire tous en anglais ou en français ;
- éliminer les demandes de traduction qui ne correspondent pas à la politique des langues officielles ou qui ne tiennent pas compte de l'aptitude supposée des fonctionnaires bilingues à travailler dans les deux langues ;
- améliorer le processus de traduction à la fois en formant de meilleurs traducteurs et en multipliant les recours aux techniques de traduction semi-automatique qui sont en train de percer.

Sans pour autant nier la valeur de ces arguments, il est clair depuis un bon moment que les contribuables paient très cher des avantages parfois peu évidents. Autrement dit, la rentabilité de cette formation devrait entrer davantage en ligne de compte.

Les organismes centraux se sont attaqués depuis plusieurs années à ce problème et ont annoncé en 1981 d'importantes modifications en ce sens :

- en règle générale, tout employé devra, avant de pouvoir être admis au programme de formation linguistique financé par l'Etat, manifester des aptitudes suffisantes ;
- les ministères devront faire une utilisation plus judicieuse des ressources pédagogiques disponibles en évaluant l'écart qu'il leur faut combler pour atteindre globalement le niveau requis de compétence linguistique ;

- les employés ayant déjà une certaine maîtrise de la langue seconde continueront à avoir aisément accès à la formation linguistique en dehors de leurs heures de travail, à la condition que le ministère soit convaincu de son utilité finale ;

- les ministères pourront également donner leur approbation à la formation linguistique avancée des employés désireux d'acquérir une connaissance poussée de la langue seconde et manifestant les aptitudes voulues.

Dans l'ensemble, ces changements sont fort louables, en particulier le dernier qui signifie, pour la première fois peut-être, qu'il ne s'agira pas tant d'initier un employé à sa langue seconde, mais de l'habituer à l'utiliser pleinement, professionnellement pourrait-on dire. Ces nouvelles normes signifient aussi que les stagiaires ne pourront se permettre de traiter cette formation simplement comme une démarche obligatoire pour obtenir un « diplôme ». Elles devraient enfin rendre les ministères, les fonctionnaires et les professeurs plus réalistes quant à la responsabilité qui leur incombe de valoriser au maximum cette formation.

Pour ceux dont les besoins ou les aptitudes linguistiques semblent faibles, cela peut par contre signifier qu'ils n'auront pas la possibilité d'acquérir une compétence dans la langue seconde aux frais du public et durant les heures de travail. Nous estimons, et tenons à le faire savoir, qu'il est indispensable de tout mettre en œuvre pour que cela n'entraîne pas d'injustices pour ces employés. Il est exact que 20 p. 100 seulement des postes de la fonction publique sont bilingues, mais nombre d'entre eux sont concentrés aux échelons supérieurs de la hiérarchie, à Ottawa. C'est à ces niveaux que peuvent être compromises les perspectives de carrière des candidats ; les organismes centraux et les responsables des ministères ont le devoir de réduire le plus possible ce risque.

La maîtrise de la traduction :

de deux maux . . .

La traduction est à la réforme linguistique ce que les transports en commun sont à nos villes : pas toujours fiables, souvent bondés, mais toujours indispensables. Ils

La formation linguistique : des hauts et des bas

Le nouveau programme de formation linguistique annoncé en 1981 présente des aspects qui forcent à la réflexion. Pour voir plus clair en la matière, examinons ce qui s'est passé depuis les dernières transformations importantes, soit depuis 1977. En gros, depuis ce temps, la formation linguistique a dû s'ajuster aux fluctuations imprévues de la demande. Le tableau ci-après donne une idée de la complexité de ces ajustements.

Ainsi en a-t-il été généralement de l'utilisation et des résultats du programme de formation linguistique au cours des quatre années écoulées. Il faudrait ajouter en toute justice que la réussite à l'examen de connaissances linguistiques, si redouté des fonctionnaires, n'est pas la seule mesure possible de l'utilité de cette formation. Tout stagiaire qui a réussi à améliorer sa connaissance de la langue seconde augmente d'autant notre capital bilingue et s'est à tout le moins enrichi personnellement par la fréquentation d'une autre langue et d'une autre culture.

FORMATION LINGUISTIQUE DISPENSÉE PAR LA COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE

Ventilation selon les participants, les diplômés, et les ressources affectées à la formation (personnes-années et coût global), 1978 à 1981

1978 1979 1980 1981

Participants	1978	1979	1980	1981
1. Personnes nommées conditionnellement à des postes bilingues	2 149	1 674	1 463	1 590
2. Titulaires de postes bilingues dont les normes ont été relevées	85	310	751	568
3. Titulaires de postes unilingues transformés en postes bilingues	779	754	588	451
4. Titulaires de postes unilingues	3 875	4 593	5 218	5 900
5. Employés d'autres organismes ne tombant pas sous la Loi sur les langues officielles	422	943	769	1 598
Diplômés (Fonctionnaires qui, au terme du programme de formation linguistique, répondent aux exigences de leur poste ^a).	1 771	1 405	1 628	1 463
Personnes-années de la C.F.P. affectées à la formation linguistique	1 312	799	783	752 ^b
Coût global	31 066	22 148	24 347	26 004 ^b

^a Comprend les participants des catégories 1, 2 et 3 seulement. Les participants ne passent pas toujours l'examen de langue l'année où ils s'inscrivent au cours.

^b Estimation pour l'année budgétaire 1981-1982.

Source: Commission de la Fonction publique.

Les postes bilingues : faisons le compte

En l'absence d'un programme soutenu d'information, coordonné par les organismes centraux, les lignes de conduite fondamentales pourraient très bien ne jamais atteindre le personnel d'exécution, ou lui parvenir tellement faussées que le public sera encore le perdant.

Qu'il s'agisse de langue de service ou de langue de travail, les organismes centraux ont estimé très important qu'on s'efforce de combler les postes bilingues par des bilingues. Le même souci s'est manifesté dans la recommandation du Comité spécial mixte demandant que tous les postes bilingues soient occupés par des titulaires bilingues après le 31 décembre 1983.

En 1981, la dotation impérativement bilingue a été utilisée pour environ 20 p. 100 des nominations à des postes ainsi désignés. Comme l'indique le tableau 3, annexe A, cela a favorisé le relèvement de la proportion de titulaires bilingues de postes bilingues à 84 p. 100, soit 50 555 sur presque 60 000. Il y a six ans à peine, soit en 1975, cette proportion atteignait tout juste la moitié de ce chiffre, soit 25 000 ; pourtant, à cette époque, les niveaux de compétence exigés en langue seconde étaient en général inférieurs à ce qu'ils sont aujourd'hui.

On aimerait pouvoir dire que cette augmentation du personnel bilingue s'est accompagnée d'une amélioration correspondante du rendement. Malheureusement, il n'en est rien. C'est pourquoi il est désormais indispensable de lier clairement les nominations à ces postes aux deux objectifs fondamentaux du programme : faire en sorte que les services soient disponibles quand et où ils sont nécessaires et encourager les employés à utiliser le plus possible leur propre langue officielle.

Ainsi que nous l'avons fait remarquer l'an dernier, on peut certes mettre en doute le bien-fondé de la répartition actuelle des postes et des employés bilingues. En général, les ministères disposent dans la Région de la capitale nationale, ou celle de Montréal, de plusieurs centaines de postes bilingues pour chaque poste qu'ils ont en Alberta ou en Nouvelle-Écosse par exemple. Or, les fonctionnaires des régions dites « unilingues » fournissent à l'occasion des services bilingues exemplaires, dans des conditions particulièrement difficiles, alors que les bilingues d'Ottawa se prélassent quelquefois dans un bilinguisme plus que confortable.

Il est essentiel au bon fonctionnement du programme des langues officielles d'assurer une meilleure irrigation en bilinguisme des régions excentriques du territoire national qui souffrent présentement d'une terrible sécheresse à cet égard. Quand l'on considère que la Région de la capitale nationale, pourtant fort bien nantie en ressources bilingues, ne favorise guère l'utilisation du français (voir pages 74 et 75), il y a lieu de se demander si l'accent ne devrait pas être davantage mis sur la répartition et l'utilisation des postes bilingues que sur leur nombre. Sinon, nous assisterons très probablement à une réapparition de cette vieille malédiction du monde des langues officielles : la prééminence accordée aux panacées réglementaires au détriment des résultats.

Les réorientations : quand ça bouge

L'année 1981 a offert à tous ceux que cela intéressait une bonne occasion de voir si le système fonctionnait bien comme prévu. Le simple fait que les autorités aient été obligées de modifier divers processus donne à entendre que ce n'était pas le cas. Pendant l'année, le Président du Conseil du Trésor a en effet annoncé les modifications suivantes :

- l'engagement, au nom de tous les organismes fédéraux, d'*offrir systématiquement* au public des services en français et en anglais dans les principales régions bilingues dont Montréal, ainsi qu'à Toronto et Winnipeg, et non plus avec parcimonie et seulement lorsqu'on insiste ;

- un recours bien plus fréquent à ce que le jargon administratif appelle la « nomination impérativement bilingue » et qui n'est en fait qu'une façon normale et logique de doter des postes bilingues en y nommant des bilingues qualifiés ;

- un nouveau relèvement des normes linguistiques des postes bilingues en particulier chez les cadres et dans la nouvelle catégorie des gestionnaires ;
- un resserrément des contrôles afin de s'assurer que les titulaires de postes bilingues restent à la hauteur des exigences de leur emploi et ne touchent pas une prime pour une qualification théorique ; l'élaboration de tests linguistiques déterminant plus clairement la capacité de communiquer dans la langue seconde ;

- un recours plus judicieux à la formation linguistique tenant compte des exigences des postes et des besoins des individus, y compris la possibilité pour les fonctionnaires compétents et motivés d'acquérir une véritable maîtrise de leur langue seconde ;

- une utilisation plus efficace de moyens permettant de rationaliser la traduction.

L'offre et la demande : secret d'alcôve

L'annonce simultanée de modifications concernant d'une part les services et d'autre part la dotation des postes bilingues a provoqué un certain nombre de confusions malheureuses chez les troupiers. Pour de nombreux fonctionnaires, la distinction entre une « localité à demande importante » et une « région bilingue » est loin d'être claire. La ville de Winnipeg, par exemple, doit être maintenant traitée comme une localité à demande importante par tous les ministères en ce qui concerne la prestation de services au public. Ce n'est cependant pas une région où, aux termes de la politique gouvernementale, les fonctionnaires francophones sont libres de choisir le français comme langue de travail. Cette distinction peut sembler évidente à l'inité, mais elle ne l'était certainement pas pour la presse ou les fonctionnaires de Winnipeg qui nous ont appelés pour savoir ce qui en était.

Les modifications de la Loi

Les grands principes de la *Loi sur les langues officielles* figurent maintenant dans la *Loi sur le Canada*. Néanmoins des points importants demeurent, comme le choix de la langue de travail, qui seraient mieux réglés par voie législative. La question des districts bilingues n'est toujours pas résolue. Nous recommandons donc que le gouvernement modifie la *Loi sur les langues officielles* dès qu'il en aura la possibilité afin de corriger ces situations et d'autres problèmes que nous avons signalés dans des rapports annuels précédents.

Nul n'a le monopole de la promotion de la réforme linguistique. Le chapitre précédent passait en revue le rôle de la Loi et celui des dirigeants à cet égard. Nous allons maintenant exposer les orientations principales des programmes fédéraux mettant en œuvre la *Loi sur les langues officielles* et dont la responsabilité incombe aux organismes centraux, le Conseil du Trésor en particulier. L'année 1981 aura été l'une de leurs meilleures.

Nous allons examiner en détail certaines des modifications introduites par le Conseil en 1981. Mais pour nous replacer dans le contexte, voyons tout d'abord où nous en sommes avec la *Loi sur les langues officielles*, quelque 12 ans après son adoption. Cela va du bon au mauvais. Si la mise en œuvre de la Loi s'est accompagnée d'un vice rédhibitoire, c'est bien celui de l'indifférence, ce semblant de gestes posés pour la forme seulement. La principale raison de cette mollesse générale est que la réforme linguistique exige de la majorité un effort authentique pour faire place aux intérêts de la minorité.

Si la fonction publique perçoit comme légitimes dans leur principe les intérêts de la minorité, la transportation de ce sentiment dans la réalité s'est toujours révélée plus difficile. L'on finit généralement par aboutir à des réformes qui prévoient des mesures de sauvegarde quelquefois onéreuses des intérêts de la majorité. Il en fut ainsi pour la *Loi sur les langues officielles*, l'État ayant promis, avant même qu'elle ne soit rédigée, qu'elle ne causerait de tort à personne.

Il nous a fallu plusieurs années pour sortir de notre torpeur initiale et comprendre qu'il valait mieux ne rien faire du tout si nous ne voulions pas faire les choses comme il faut. Cela signifie qu'expédients et excuses devront tôt ou tard disparaître si la fonction publique fédérale doit réellement tenir compte de ce qu'implique l'égalité statutaire du français et de l'anglais.

Il faut bien comprendre en effet que même après la proclamation de la *Loi sur le Canada*, nous devrons recourir à l'interprétation des textes actuels pour déterminer pleinement nos droits et obligations linguistiques. C'est ainsi que l'incertitude d'élection ne sera pas vraisemblablement éliminée par les modifications constitutionnelles. Certains observateurs estiment que la constitutionnalisation implicite de ce droit par l'inclusion des termes « droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada » va mettre fin au débat juridique permanent en la matière. Pas si sûr. À notre avis, le meilleur moyen de prévenir un débat constitutionnel creux à cet égard serait d'exprimer très clairement ce concept dans la *Loi sur les langues officielles*. Nous restons également persuadés que c'est là une bonne occasion pour le Parlement de s'attaquer aux diverses propositions de modifications que nous avons déjà formulées¹, ainsi qu'au règlement de la question des districts bilingues.

Exposé général de nos droits linguistiques, la Charte constitue à ce titre un changement important. Elle reste cependant une petite étape et non un grand bond en avant, et il ne faudrait pas qu'elle devienne une excuse pour oublier qu'il nous faut définir des garanties statutaires aussi durables et complètes que possible. La *Loi sur les langues officielles* a encore un rôle important à jouer et, compte tenu des quelques raffinements que nous y avons suggérés, devrait pouvoir le jouer pendant encore longtemps.

Résumé de nos observations et recommandations

La Loi sur le Canada

Les droits que garantit la *Loi sur le Canada* en matière de langues officielles sont loin d'être complets. Ils constituent cependant un bon point de départ. Nous prenons toujours un énoncé des droits qui engloberait les assemblées législatives, les lois et les services gouvernementaux au Manitoba, en Ontario, au Québec et au Nouveau-Brunswick, et qui établirait un système d'enseignement plus généreux qu'actuellement dans la langue minoritaire.

L'exemple fédéral

En 1981, on a constaté des progrès dans la direction administrative des programmes des langues officielles de la fonction publique. Mais il est resté une question épineuse : l'absence d'exemple personnel soutenu de la part des dirigeants du gouvernement et de l'appareil bureaucratique, et le manque d'effort des autorités fédérales pour expliquer la politique des langues officielles aux Canadiens et la situer par rapport à d'autres objectifs nationaux comme le multiculturalisme.

Le Comité mixte sur les langues officielles

Après avoir étudié de près les réalisations ministérielles, le Comité a présenté deux rapports importants sur la langue de service et la langue de travail. Nous estimons que le gouvernement devrait donner suite sans tarder à ses recommandations. Nous pensons également que le Parlement devrait rendre ce comité permanent.

1. Voir les pages 187 à 190 de notre *Rapport annuel 1980* qui répertorient nos propres recommandations.

La encore le Comité aboutit à une conclusion fondamentale : le besoin d'une active exemplarité. Or, selon le Président du Conseil du Trésor, sur quelque 50 sous-ministres 15 à 20 seulement sont bilingues. Ce fait rend crédible l'affirmation que le français n'a pas sa place dans les salles de conseil du pays. Cela peut aussi expliquer ce que le Comité a décrit comme « le manque d'urgence que les sous-ministres et autres hauts fonctionnaires manifestaient pour résoudre des problèmes qui existent pourtant depuis plus d'une dizaine d'années ».

L'avenir

Le Comité s'est révélé un instrument remarquable d'évaluation publique des réalisations fédérales en matière de langues. Nous sommes convaincus par ailleurs qu'il peut jouer un rôle éducatif fort précieux. La réforme linguistique n'a jamais été bien expliquée au pays, et il est inutile de dire combien des audiences dans des endroits comme Edmonton ou Sherbrooke pourraient être éclairantes à cet égard. Le Comité tirerait sans doute aussi de précieux enseignements des expériences d'autres pays bilingues. Il découvrirait peut-être que la comparaison avec les Etats plurilingues n'est pas défavorable au Canada . . . ce qui ne signifie en rien qu'il doive relâcher sa pression en faveur de progrès plus abondants et plus rapides chez nous.

Le Comité a demandé aux Chambres sa reconstitution au cours des sessions à venir afin de poursuivre son travail. Cela fait longtemps que, comme d'autres, nous attendions du Parlement une contribution importante et permanente à la réforme linguistique. L'excellent travail du Comité milite fortement en faveur de sa perpétuation. Pourquoi ne pas en faire un comité permanent ? Si la *Loi sur les langues officielles* doit rester en vigueur, ne serait-il pas normal que l'organisme parlementaire qui veille à son application le reste aussi ?

Les modifications de la Loi : lire avant de signer

En dépit des faiblesses évoquées ci-dessus, nous devons tout de même nous féliciter de l'inclusion dans la future *Charte des droits et libertés* de dispositions précises relatives au statut et à l'utilisation des deux langues officielles ainsi qu'au droit à l'enseignement dans la langue minoritaire. Nous avons constaté avec plaisir qu'un bon nombre des recommandations faites par notre Bureau depuis trois ans au sujet du libellé de ces propositions se reflétaient dans le texte final de la résolution du Parlement.

De nouveau, la Loi sur le Canada

Les droits linguistiques qui seront inscrits dans la loi fondamentale du pays auront manifestement priorité sur les dispositions de toute autre loi. Cela corrigera, grosso modo, l'une des faiblesses que nous déplorons dans la *Loi sur les langues officielles*. Il n'en demeure pas moins que le texte de la Charte est loin de tout couvrir, et la constitutionnalisation de certaines dispositions sur les langues officielles ne devrait pas nous faire oublier le besoin de l'améliorer. Bien au contraire, la conscience plus vive que nous avons tous de l'importance de droits linguistiques bien définis rend plus importantes que jamais certaines modifications qu'il aurait d'ailleurs fallu apporter depuis longtemps à la *Loi sur les langues officielles*.

1. Premier rapport au Parlement du Comité mixte spécial du Sénat et de la Chambre des communes sur les langues officielles, pp. 22 : 6.

Le Comité a par ailleurs ouvert le feu sur le principe voulant que l'on puisse nommer des candidats unilingues à des postes bilingues pour autant qu'ils acceptent de suivre une formation linguistique, autrement dit, sur les nominations conditionnelles. Tout en reconnaissant la nécessité d'une telle politique à titre provisoire, ses membres voient dans sa perpétuation l'un des principaux obstacles à la bilinguisation de l'appareil fédéral. Ils ont donc suggéré au gouvernement de remettre en vigueur l'ancienne date limite de décembre 1983 pour ces nominations. Cette recommandation a soulevé des remous considérables. Conseil du Trésor et Commission de la Fonction publique ont prétendu que le bassin de bilingues n'était pas suffisant pour justifier cette mesure. Pour notre part, nous estimons, comme le Comité, que le moment est venu de faire passer le droit légal et moral *du public* à bénéficiair de services appropriés dans leur langue avant les droits acquis des bureaucraties. S'il y a lieu de faire des exceptions à cause de la rareté des candidats bilingues, il ne faut plus qu'elles soient la règle.

La langue de travail

Reprenant ses travaux après l'été, le Comité s'est attaqué à l'examen du deuxième élément clé de la politique linguistique, la langue de travail. Dans les mois qui suivirent jusqu'aux vacances de Noël, il a entendu sur ce sujet 14 organismes fédéraux. S'ils avaient été trapés par l'inégalité des performances en matière de service au public — domaine où la Loi est tout compte fait assez claire — députés et sénateurs se sont vite rendu compte de la difficulté de définir une formule équitable à propos de la langue de travail, dont parle bien peu la Loi sur les langues officielles.

Les directives et les lignes de conduite à cet égard ne manquent pourtant pas. Tout simplement, elles n'ont guère de prise sur le réel.

Y a-t-il un domaine où l'exemple d'en haut soit aussi important que celui de la langue de travail? Avec un sous-ministre raisonnablement bilingue et qui fait clairement savoir que les deux langues ont une égale importance dans son ministère, les Francophones de tous niveaux se sentiront plus libres d'utiliser leur langue lorsqu'ils écrivent, discutent avec leurs collègues ou participent à des réunions de travail. Il est évident que la présence d'une masse critique de Francophones est nécessaire à cette existence du français. Mais là encore, il dépend de l'attitude des hauts fonctionnaires et des cadres supérieurs que la représentation des Francophones soit équitable à tous les échelons, chez les hauts dirigeants comme dans les autres catégories professionnelles.

Bien que pas encore prêt à formuler des recommandations à ce sujet, le Comité a fait part, dans son second rapport au Parlement, d'un certain nombre de constatations dont voici les plus importantes :

- le manque de participation équitable [des Francophones] aux échelons supérieurs et son effet sur la langue de travail — d'où la nécessité de bilinguiser par le haut et non par le bas ;
- la faible capacité bilingue des postes de surveillants ;
- l'utilisation très restreinte du français par les diplômés des cours de formation en français langue seconde.

et du Québec, et du Nouveau-Brunswick dans une moindre mesure, le nombre des postes bilingues est tellement réduit que le Comité aurait pu en conclure très logiquement que les minorités francophones sont inexistantes ailleurs qu'en Ontario et au Nouveau-Brunswick, comme l'ont déjà fait certains prophètes de malheur. Nous aurions aimé également bénéficier d'explications officielles sur le déséquilibre entre le nombre des postes bilingues dans les régions les plus francophones du Québec et de ceux — infiniment plus rares — des régions les plus unilingues des autres provinces. Cette anomalie n'a pratiquement fait l'objet d'aucune étude, alors que la Fédération des Francophones hors Québec a mis en lumière le fait que les collectivités qu'elle représente sont tout aussi vivantes et désireuses d'être servies dans leur langue par les services fédéraux.

Le Comité a également évoqué la marge de crédibilité que provoque la différence entre les niveaux de bilinguisme prévus ou idéals des ministères et leurs capacités effectives. Les représentants des organismes ont déversé devant le Comité des flots de statistiques montrant combien de postes bilingues ils avaient ici, là, et en tout. Après examen, députés et sénateurs ont constaté à leur tour qu'un poste bilingue ne signifie rien si son titulaire est en formation linguistique ou exerce son droit de demeurer résolument unilingue. Même dans les cas où la compétence linguistique de l'employé est officiellement avérée, il arrive que les exigences de son poste ou les aptitudes réelles du titulaire soient si réduites que les membres de la collectivité de langue minoritaire n'en tirent pas profit. Très rares ont été les cas où un sous-ministre a pu jurer, main sur le cœur, que son ministère assurerait effectivement la prestation de services bilingues.

Le premier rapport du Comité au Parlement, après ses audiences sur la langue de service, était un document honnête et réaliste, coiffé de recommandations de grande portée. Partant du principe que le Parlement peut difficilement espérer voir les autres jouer le jeu s'il ne respecte pas lui-même ses propres règles, le Comité a commencé par recommander que les services administratifs de la Chambre des communes et du Sénat se dotent de lignes directrices et de calendriers plus précis pour la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Le lecteur trouvera à la Partie V, l'évaluation que nous avons faite de la mesure dans laquelle les autorités concernées ont appliqué ou ignoré ces recommandations au cours de l'exercice.

Le Comité a également formulé diverses suggestions concrètes portant sur toute une série de points liés aux services fédéraux dans les deux langues officielles. L'une invitait à éliminer le concept des districts bilingues et à le remplacer par un système plus souple tenant compte des « endroits où il y a une demande importante », ainsi déclarée par le gouverneur en conseil sur recommandation de notre Bureau. Ces régions recevraient un statut légal similaire à celui des districts bilingues. Le Comité a même suggéré que le concept assez flou de « demande importante » soit complété par la formule suivante, plus difficile à tourner, « là où le nombre le justifie ». Il a également recommandé que l'on ajoute très clairement aux obligations contenues dans la Loi la notion de prestation active des services et non simplement en réponse à une demande prouvée.

Toutes ces suggestions ont à nos yeux un très grand mérite et nous espérons que le gouvernement leur accordera une attention soignée, alors qu'il rassemble ses énergies pour s'attaquer enfin à la réforme de la *Loi sur les langues officielles*.

- recueille l'opinion des représentants de la Fédération des Francophones hors Québec, du Conseil des minorités du Québec et des deux plus importants syndicats de fonctionnaires fédéraux sur l'application de la Loi sur les langues officielles ;

- examine les deux principales composantes du programme des langues officielles — la langue de service et la langue de travail — et rédige deux rapports pour le Parlement.

Passant d'abord de la relative obscurité de ses débuts à l'ombre du débat constitutionnel, le Comité a de plus en plus attiré l'attention au fur et à mesure que se succédaient devant lui sous-ministres et présidents d'organismes. Sidérés par la minceur des progrès d'un bon nombre de ministères et la litanie des excuses mille fois rabâchées, les membres du Comité se sont demandé si l'on était bien en 1981, douze ans après l'adoption de la Loi sur les langues officielles, où s'ils étaient à bord d'une machine à remonter le temps.

Quel qu'ait pu être leur effet sur certains témoins plutôt surpris, les audiences du Comité ont sans aucun doute laissé des traces. Pas plus que les grandes coquettes, les hauts fonctionnaires n'aiment s'entendre dire que le brillant plumage dont ils se parent est plutôt mitieux, et bon nombre d'entre eux sont repartis en se disant qu'il leur faudrait montrer mieux la prochaine fois.

L'un des points les plus particulièrement mis en évidence par les audiences du Comité a été le rôle moteur des dirigeants et la puissance de l'exemple venant d'en haut. Les sous-ministres étant directement responsables des programmes des langues officielles, les membres du Comité ont pu leur demander ce qu'ils avaient fait personnellement pour s'assurer du respect de la Loi et de la volonté gouvernementale.

Il était évidemment intéressant de savoir combien il y avait, sur papier, de postes bilingues dans tel ou tel ministère, mais plus encore, ce qu'avait fait le sous-ministère pour s'assurer que ces postes soient effectivement occupés par des bilingues ayant une maîtrise suffisante de leur langue seconde. Encourageait-il l'utilisation du français lors des réunions de gestion ? Faisait-il savoir que les notes adressées à la haute direction étaient dûment prises en compte, qu'elles soient rédigées dans l'une ou l'autre langue officielle ? Plus important encore, peut-être, était-il réellement au courant (et non renseigné de la veille) des réussites et des lacunes de son ministère dans ce domaine ? Si tel n'était pas le cas, les membres du Comité pouvaient en conclure très raisonnablement que les préoccupations linguistiques du sous-ministre n'étaient pas des plus fortes.

La langue
de service

L'examen de la situation en matière de langue de service par le Comité a inévitablement mis en évidence l'insuffisance lamentable des capacités de nombreux ministères de part et d'autre des régions bilingues qui vont de Sault-Sainte-Marie à Moncton. C'est ainsi que sur les 6 500 emplois de Postes Canada en Colombie-Britannique, un seul a été désigné bilingue et qu'aucun des 20 postes du ministère de la Consommation et des Corporations à Terre-Neuve ne demande la connaissance des deux langues. Il a très vite été manifeste qu'hors de l'Ontario

féderaux n'osent pas demander publiquement ce que devraient être ces rapports inévitables si les Canadiens ne veulent pas perdre leur temps à la poursuite de feux follets.

L'acceptation de la politique linguistique officielle a cru régulièrement avec les années, mais nous sommes encore loin d'un mouvement spontané et cohérent en faveur de la réforme elle-même. Bref, il appartient à chacun d'entre nous de surmonter l'instinct de défense héréditaire qui le pousse à un unilinguisme agressif et borné.

Cela signifie que nous devons attacher tout notre savoir-faire à l'élimination de l'abîme d'ignorance qui favorise les rivalités linguistiques. Les programmes destinés à contrecarrer les effets de la polarisation culturelle sont trop rares, trop épisodiques et trop chichement financés. Il nous faut donner aux relations entre Anglophones et Francophones des formes nouvelles et meilleures, fixer des objectifs ne visant pas seulement à la *protection* des intérêts linguistiques, mais offrant à tous un avenir ouvert fondé sur une collaboration élargie.

Le rôle d'animateur ne se laisse pas aisément définir, surtout dans l'absolu. L'un des moyens les plus évidents dont disposent les autorités fédérales pour montrer la voie est peut-être de mettre au défi l'esprit d'invention des Canadiens. Rien n'est plus facile au monde que de se retrancher derrière des critères limitatifs du type « lorsque le nombre le justifie », qui semblent *a priori* tout juste bons à inciter à ne rien faire. On sont donc les stimulants fédéraux susceptibles de nous encourager à utiliser nos technologies si avancées pour rendre totalement dépassés ces critères éculés ? On sont donc les objectifs politiques et la compétence relationniste qui donneraient aux Canadiens une idée exacte des trésors linguistiques qu'ils traitent si cavalièrement ?

Aussi insatisfaisant qu'il soit, l'accord constitutionnel auquel nous sommes parvenus n'a pas été chose facile ; pas plus qu'il ne l'est d'obtenir que les organismes gouvernementaux poussent tous à la roue. Quelles que soient cependant leurs limitations, les résultats obtenus ont provoqué chez les Canadiens une prise de conscience linguistique. Ils attendent beaucoup dans ce domaine et veulent y jouer leur rôle. Ce dont ils ont encore besoin, c'est de meneurs qui leur indiquent le chemin et leur donnent le signal du départ.

Le Comité mixte spécial sur les langues officielles : au nom de la Loi . . .

Ayant prudemment tâté l'eau du bain au cours de ses premières réunions de l'automne 1980, le Comité mixte s'est décidé à plonger dès le printemps 1981. Qu'a-t-il fait au cours de l'année ? Eh bien ! il a :

- tenu quelque 25 séances publiques et recueilli les dépositions d'environ 30 ministères et organismes fédéraux ;
- entendu les deux Chambres, les organismes centraux, tels le Conseil du Trésor et la Commission de la Fonction publique, ainsi que nous ;

progrès plus grands ou plus rapides que ne le permet le contexte canadien actuel».

Bien que beaucoup dépende de ce que l'on entend par « que ne le permet le contexte canadien . . . », il va de soi que le rythme de la réforme linguistique sera aussi fonction de l'engagement et de l'exemple des autorités fédérales. Tout comme le bon jardinier, elles doivent d'une part avoir le respect des lois de la nature, et savoir d'autre part où tuteurer, tailler et greffer afin d'aider celle-ci.

C'est volontairement que nous revenons sans cesse sur ce point, espérant que nos paroles finiront par être entendues. Quand comprendra-t-on enfin que, constitution ou pas, l'incompréhension et l'intolérance font toujours partie de notre paysage linguistique ? Cette question a toutefois reçu cette année une réponse plus encourageante que prévu.

L'administration

Alors que nos pontes exerçaient presque exclusivement leurs talents sur la constitution, la piétaille administrative a tout de même reçu ses ordres de bataille. Elle a très vite rectifié le tir dans tous les cas où les langues officielles avaient semble reculer d'un cran ou deux dans l'échelle des valeurs bureaucratiques. Nous avons connu cette année deux interventions marquantes du Conseil du Trésor, dont nous examinerons la portée dans un chapitre ultérieur. Disons ici qu'elles ont donné à la réforme une impulsion positive à un moment où le fédéral semblait réellement à bout de souffle.

La compréhension linguistique

Un fait demeure cependant : les principes sous-jacents aux efforts en faveur des langues officielles sont facilement torpillés par nos antagonismes qui empêchent le public d'en juger selon leurs mérites. Les actions les mieux motivées, qu'elles viennent des gouvernements, des organismes ou des particuliers, continuent à se heurter à des atavismes linguistiques hostiles. Même si le gouvernement fédéral n'est pas toujours le mieux placé pour parler au nom de la sagesse linguistique, il ne serait pas bon qu'il abandonne le centre de la scène aux semeurs de soupçons et aux boute-feux. Nous sommes persuadés qu'il y a plus qu'assez de Canadiens capables de comprendre ou comprenant déjà la logique, la justice et la nécessité d'un système bilingue pour le Canada. Seul leur manque l'élan de l'âme qui les ferait se mobiliser pour le bien commun.

En l'absence de voix politiques prêchant la paix linguistique, il serait utile et bénéfique que certains organismes entonnent leur cor d'harmonie pour nous transmettre un message empreint de sérénité et chargé d'espoir. Le Secrétaire d'État, par exemple, n'a-t-il pas parmi ses attributions celle de travailler au rapprochement franco-anglais ? Peut-être est-il frappé de mutisme, à moins que son message ne relève de la perception subliminaire. Peut-être estime-t-il, à tort de berger interculturel, que les Canadiens n'ont pas de quoi se vanter à cet égard. L'année 1981 a aussi marqué le dixième anniversaire des programmes de multiculturelisme mais, aussi attentivement que nous ayons prêté l'oreille, nous n'avons pas entendu grand-chose à propos de relations à venir entre le multiculturalisme et la dualité linguistique canadienne. Il semble vraiment que les organismes

avant qu'il faille faire la fine bouche. Peu a été obtenu, mais c'est toujours ça de pris.

Nous avons à tout le moins l'assurance constitutionnelle que partout où il s'avère que l'enseignement dans la langue minoritaire est numériquement justifié, le droit que l'enseignement comporte celui de placer leurs enfants « dans des établissements d'enseignement de la minorité linguistique financés sur les fonds publics ». Cela apporte peut-être de l'eau au moulin de ceux qui estiment, et c'est notre cas, que les minorités ne pourront pleinement profiter du droit à l'enseignement dans leur langue tant que leurs enfants n'auront accès qu'aux écoles bilingues dites « mixtes ». Autrement dit, ne sommes-nous pas autorisés à penser que, en vertu du nouveau discours constitutionnel, les autorités publiques seront obligées d'aménager les installations nécessaires à l'enseignement dans la langue minoritaire dans tous les cas où la demande est numériquement justifiée.

Conclusion

Quoi qu'il en soit, la situation est désormais claire. Sauf imprévus judiciaires, le régime constitutionnel qui est maintenant notre lot est le seul qu'aient pu formuler nos actuels dirigeants. Malheureusement, il est porteur de luttes linguistiques épuisantes. Or, répétons-le, il faudra bien que les provinces, à tout le moins celles qui habitent d'importantes populations minoritaires, acceptent tôt ou tard d'incorporer des dispositions non équivoques sur la langue de leur minorité pour ce qui a trait au législatif, à l'exécutif et au judiciaire. Beaucoup dépendra, bien entendu, du climat de conciliation que la prise en charge par nous-mêmes de notre destin constitutionnel sera capable de générer. Dans un certain sens, Londres a en effet toujours constitué un merveilleux alibi à notre inaction. Il va nous falloir maintenant assumer dans leur totalité les responsabilités que nous crée la constitution en matière linguistique.

Cela dit, contrairement aux prophètes de malheur, nous estimons que la *Loi sur le Canada* contient à cet égard un certain nombre de dispositions potentiellement justes et constituant des assises solides. Ajoutons cependant qu'en toute conscience, il nous semble impossible que l'on puisse réellement construire à partir de ces fondations sans que soit réglé le problème général de la participation du Québec. Au moment où nous écrivons ceci, il existe encore au Canada, à propos de la nouvelle constitution, un certain malaise dont l'une des sources principales est l'inachèvement des opérations sur le front linguistique.

Le fédéral : maître d'œuvre

Ceux qui ont pour tâche d'assurer le succès de la réforme linguistique canadienne ont toujours dû composer avec les forces antagonistes. Ramené à l'essentiel, cela signifie accorder le désir de nombreux Francophones de voir pleinement appliquées sans autres délais les réformes nécessaires avec celui d'une foule d'Anglophones qui voudraient plus de temps pour s'adapter aux changements que cette réforme suppose en matière d'attitudes et de chances.

Déposant devant le Comité mixte spécial sur les langues officielles, le Président d'Air Canada a déclaré qu'« on ne devrait pas espérer d'elle [la Société] des

- cela étant, le Québec a des besoins particuliers dans les domaines mettant en cause le français et relevant de son autorité ;

- l'infrastructure scolaire et les services de langue française hors Québec sont tellement fragmentaires que l'on peut difficilement les comparer à ceux existant pour l'anglais au Québec ;

- en dépit de ceci, ni la clause langue maternelle ni la clause Canada inscrites dans la *Loi sur le Canada* ne constituent en réalité un reniement de l'accord intervenu entre les premiers ministres en 1978 ou une menace imparable pour le système scolaire francophone du Québec.

L'information erronée et la « désinformation » n'ayant rien à s'enlever, il faut souligner l'irre des doctrinaires de part et d'autre de la rivière des Outaouais, il faut dire ici que très peu de ceux qui immigrèrent au Québec peuvent légitimement faire état de l'anglais comme langue maternelle, à part ceux venant des États-Unis, de Grande-Bretagne, d'Australie ou de Nouvelle-Zélande. La vision de hordes d'Africains, d'Asiatiques ou d'Européens envahissant le Québec à l'abri de la bannière de l'anglais langue maternelle est un non-sens, de même que l'éventualité d'une invasion sournoise du Québec par des immigrants polonais ou italiens qui seraient restés à Toronto ou Halifax juste assez longtemps pour acquérir la citoyenneté canadienne.

Nous sommes d'avis, sans réserve aucune, que le Québec doit disposer des moyens d'empêcher les gens de se soustraire abusivement à un régime linguistique légitime et nécessaire à la vitalité du français. Nous déplorons par contre, quelle qu'en soit l'origine, les soi-disant menaces à la sécurité du français alors même qu'elles vont, semble-t-il, à l'encontre de la volonté de la plupart des Québécois de permettre aux enfants authentiquement anglophones de fréquenter les écoles anglaises.

Hors du Québec

Les protestations selon lesquelles le Canada est en train d'entortiller les Franco-phones sont, hélas ! beaucoup plus plausibles. Les garanties linguistiques qui leur sont offertes hors du Québec sont en effet bien loin d'assurer les moyens de garder leur identité. Nous avons, nous aussi, toujours pensé que ces garanties sont trop limitées. Si elles ne justifient pas l'appellation de « crime contre l'humanité », dont certains les ont affublées, elles ne permettent surtout pas d'inaugurer la nouvelle constitution sous d'heureux auspices.

De la même façon, sauf à prévoir une métamorphose radicale et instantanée du Canada, il nous faut admettre que la réduction des inégalités devra procéder par touches successives avant d'aboutir à un résultat à peu près optimal. Les paradis linguistiques ne se créent pas par voie de proclamation. Il n'en est pas moins certain cependant que nous aurions pu faire bien davantage en nous équipant d'aides à la navigation appropriées.

Constitutionnellement parlant, il est inadmissible que ce « lorsque le nombre le justifie », aussi tailillon que peu généreux, soit toujours là et que l'on n'ait en rien donné aux minorités la maîtrise de leurs institutions. Mais cela ne signifie pas pour

3.	Les limitations	Lorsque le nombre le justifie	a) s'exerce partout dans la province où le nombre des enfants des citoyens qui ont ce droit est suffisant pour justifier à leur endroit la prestation, sur les fonds publics, de l'instruction dans la langue de la minorité ;
			b) comprend, lorsque le nombre de ces enfants le justifie, le droit de les faire instruire dans des établissements d'enseignement de la minorité linguistique financés sur les fonds publics.
droit de faire instruire tous leurs enfants, aux niveaux primaire et secondaire, dans la langue de cette instruction.			
Le droit reconnu aux citoyens canadiens par les paragraphes (1) et (2) de faire instruire leurs enfants, aux niveaux primaire et secondaire, dans la langue de la minorité francophone ou anglophone d'une province :			

Le résultat net en est qu'un Franco-Manitobain ou un Anglo-Québécois n'a pas vraiment le droit aux services judiciaires dans sa propre langue ou d'être jugé entièrement dans celle-ci. Cela peut arriver mais, selon l'interprétation actuelle de la Loi, ce n'est pas un droit.

Le nouvel accord constitutionnel perpétue cette anomalie et le droit d'être servi, entendu et jugé dans sa propre langue officielle donnera vraisemblablement lieu aux mêmes interprétations et frustrations que par le passé. Il n'est certes pas facile d'instituer les conditions administratives pour qu'il en soit autrement, mais il nous est difficile de croire que le droit d'un accusé d'être jugé dans sa langue officielle d'élection puisse être assujéti aux caprices des lois et des politiques linguistiques provinciales.

Les droits à l'enseignement dans la langue minoritaire

Tout naturellement, ni les services au public ni l'utilisation des langues devant les tribunaux n'ont reçu autant d'attention que les droits à l'enseignement dans la langue minoritaire. Bien plus que tous les autres, ce point a semé la confusion, provoqué la colère et fait retentir des accusations de trahison. Est-il possible, dans un climat aussi survolté, de garder la tête froide et de décrire sans passion ce qui est en jeu ?

Il est maintenant de notoriété publique que nos dix premiers ministres provinciaux s'étaient officiellement mis d'accord à Montréal, en 1978, sur la proposition suivante :

Chaque enfant de la minorité francophone ou anglophone dans chacune des provinces a le droit de recevoir l'enseignement dans sa langue dans les écoles primaires ou secondaires partout où le nombre d'élèves le justifie.

Malheureusement, et c'était peut-être inévitable, cette proposition si limpide a été traduite ainsi dans le jargon juridique des textes constitutionnels :

1. Les citoyens canadiens :

a) dont la première langue apprise et encore comprise est celle de la minorité francophone ou anglophone de la province où ils résident¹,

b) qui ont reçu leur instruction, au niveau primaire, en français ou en anglais au Canada et qui résident dans une province où la langue dans laquelle ils ont reçu cette instruction est celle de la minorité francophone ou anglophone de la province,

ont, dans l'un ou l'autre cas, le droit d'y faire instruire leurs enfants, aux niveaux primaire et secondaire, dans cette langue.

2. Les citoyens canadiens dont un enfant a reçu ou reçoit son instruction, au niveau primaire ou secondaire, en français ou en anglais au Canada ont le

La langue maternelle

La clause Canada

¹ Selon l'article 59(2) de la Loi sur le Canada, cette clause n'entrera en vigueur pour le Québec qu'après autorisation de l'Assemblée législative ou du gouvernement de la province.

Les langues officielles

Réfléchissons d'abord sur la protection constitutionnelle qu'il y a lieu d'offrir aux langues officielles elles-mêmes. La Loi garantit au public canadien le droit d'être servi, à son gré, en français ou en anglais dans tous les sièges ou bureaux centraux du gouvernement fédéral, ainsi que dans toutes ses antennes où, selon le cas :

- l'emploi du français ou de l'anglais fait l'objet d'une demande importante ;
- l'emploi du français et de l'anglais se justifie par la vocation du bureau.

Reste à savoir comment le gouvernement fédéral interprètera le second volet de cette déclaration. Comme le dit Montand dans *Planter café*, « Y'a qu'à se baisser, mais c'est ça qu'est difficile... » Espérons simplement que nous y trouverons générosité et largeur de vue. Il ne faudra surtout pas oublier que, concrètement, la question qui se posera toujours sera celle du niveau de bilinguisme des services que les Canadiens veulent et peuvent s'offrir. Que cela plaise ou non, c'est de choix de ce genre que dépend essentiellement le succès ou l'échec de la *Loi sur les langues officielles*. La reconnaissance, par la *Loi sur le Canada*, des principes et des dispositions pratiques connexes de la *Loi sur les langues officielles* ne changera pas magiquement ce fait. Les principes en seront renforcés, mais nous faisons pas d'illusion : leur mise en œuvre restera toujours fonction des ressources que l'on voudra, ou non, consacrer à cette fin. N'oublions jamais qu'une politique ne vaut que ce que valent ses moyens. En d'autres termes, il va nous falloir vivre pendant un certain temps avec la « demande importante » et le « se justifie par » qui, au-delà des mots, constituent des facteurs limitant la gamme des services offerts aux Canadiens dans les deux langues officielles.

Les langues à la barre

La Résolution constitutionnelle comporte un aspect qui n'a pas attiré l'attention qu'il mérite : le droit d'utiliser le français ou l'anglais devant quel tribunal institué par le Parlement. Ce droit n'est pas nouveau, garanti qu'il est par la Constitution actuelle en ce qui concerne la Cour suprême et la Cour fédérale du Canada ainsi que les tribunaux du Québec et du Manitoba.

Telles qu'énoncées, les nouvelles dispositions semblent très claires. Mais, comme nous le savons tous, le monde de la basoche a ses règles bien à lui. Pour le non-initié, les dispositions en question signifient très simplement le droit d'utiliser la langue officielle de son choix quand il est appelé à comparaître devant un tribunal. Cela est vrai, mais en partie seulement, ainsi qu'on a pu le voir à la lumière de certaines décisions judiciaires récentes.

Dans deux cas, un citoyen alléguait que son droit d'être entendu dans sa langue officielle d'élection supposait l'existence de documents juridiques appropriés. Ils avaient en effet reçu l'un et l'autre une assignation dans la « mauvaise » langue : en français au Québec et en anglais au Manitoba. Dans chacun des cas, les arrêts ont déterminé que toutes les parties en cause, y compris l'administration judiciaire et ses mandataires, pouvaient, à leur gré, utiliser l'anglais ou le français.

Le contexte de la réforme

Or les lois se maintiennent en crédit, non par ce qu'elles sont justes, mais par ce qu'elles sont loix. C'est le fondement mystique de leur autorité ; elles n'en ont point d'autre.

Une variante de cette observation de Montaigne hante depuis des décennies la scène linguistique canadienne. Quelle que soit en effet notre opinion personnelle sur le genre de droits linguistiques qu'il faut inclure dans nos lois, un nombre important de nos concitoyens estiment depuis un certain temps déjà que *quelque chose* doit l'être.

Les Canadiens ont essayé en 1981 de formuler ce quelque chose, d'en arriver à une définition acceptable des droits en matière de langues officielles. Ce faisant, et cela n'a rien de surprenant, on a mis à rude épreuve « le fondement mystique » de la loi. Aussi passionnés que nous ayons été nous-mêmes de la constitutionnalisation de ces droits, cela nous a amenés à nous demander si le remède n'était pas pire que le mal. Il est en tout cas certain qu'il a fait monter de plusieurs degrés la température du malade.

La formulation des droits linguistiques, nous l'avons dit publiquement, nous paraît à la fois trop étroite et trop technique. Nous avons affirmé avec constance — et obstination — que l'objet même de leur officialisation était la consécration statutaire, en termes généraux mais non équivoques, des grands principes que nous tenons tous pour essentiels. En fait, le Parlement canadien a produit un texte aussi procédurier qu'ambigu. Il se pourrait bien, *l'Esprit des lois* nous en préserve, que nous reposions là sur une poudre.

La Loi sur le Canada :

empoignade constitutionnelle

Quel peut bien être le langage d'un médiateur linguistique en des temps d'ourtrance langagière ? Très probablement, ce qu'il peut faire de plus utile est de procéder à un examen rapide et aussi objectif que possible des droits que la Loi sur le Canada nous octroie, de ce qu'ils signifient dans la pratique et, enfin, de ce que pourront en tirer, dans un avenir prévisible, ceux pour qui l'harmonisation des rapports entre Canadiens francophones et anglophones reste un objectif prioritaire.

1. Par Loi sur le Canada, nous entendons le projet de loi constitutionnelle de 1982 soumis au Parlement du Royaume-Uni.

Les grands principes **PARTIE I**

et approfondi de la situation par le Parlement est bien autre chose qu'une médication préventive ou une injection occasionnelle d'adrénaline. Il constitue la preuve vivante que les législateurs se soucient *vraiment* de mettre en pratique les nobles principes auxquels ils ont souscrit.

Il est également indéniable que des choses ont changé dans les provinces. En témoigne, malgré toutes ses insuffisances, leur accord quasi unanime sur les droits en matière de langue d'enseignement. Disons cependant que les gouvernements de tous ordres devront mettre les bouchées doubles pour que ces grands objectifs prennent forme dans la réalité. Le besoin d'une assistance authentique pour renforcer les faibles capacités de survie des minorités linguistiques n'est pas moins pressant qu'il ne l'était avant le débat constitutionnel. Ce n'est pas un morceau de parchemin qui règlera tout, comme par magie.

Manifestement, nous ne sommes pas sortis de l'auberge. La réforme linguistique étant en définitive un problème *humain*, les choses resteront ce qu'elles sont tant que nous n'aurons pas réussi à modifier à la fois les textes législatifs, les structures administratives et, surtout, les attitudes profondes. L'exemple, l'encouragement et les explications des hauts dirigeants sont donc aussi nécessaires aujourd'hui qu'hier. Autrement, il est à craindre que les promesses que recèlent les garanties constitutionnelles ne soient pas tenues.

M.F.Y.

Avant-propos

Le débat sur la constitutionnalisation des droits linguistiques nous aura valu un torrent de mots et fait suer sang et eau. Il faut maintenant se demander si le jeu en valait la chandelle ?

Les garanties linguistiques auxquelles ont abouti les architectes de notre nouvelle constitution sont en effet très loin de la perfection. Les minorités de langues officielles n'ont que trop raison d'en être troublées et de faire bruyamment état de leur détermination à obtenir, pour leur langue et leur culture, des points d'appui plus sûrs. Il est aussi fort préoccupant que le nouveau régime linguistique n'ait pas recueilli l'accord du Québec et ne puisse s'appliquer dans cette province que contre la volonté de son gouvernement.

Cela dit, on ne peut sous-estimer le fait que l'égalité de nos deux langues officielles soit maintenant consacrée par la Constitution du pays, et non plus uniquement par une loi fédérale. L'amélioration est de taille. Si seulement cela avait été fait il y a cent ans !

N'oublions cependant pas qu'en pareille matière, l'immobilité est la mère de bien des reculs. D'elle-même, la *Charte canadienne des droits et libertés* n'entraînera pas une nouvelle donne linguistique. Les gouvernements fédéral et provinciaux vont devoir consentir bien davantage qu'un simple coup de

chapeau aux droits linguistiques et aux groupes minoritaires. Pour ce qui est du fédéral, nous sommes heureux de souligner que le Conseil du Trésor a fait preuve en 1981 d'une volonté plus nette de mettre en œuvre les mesures qui pourraient éventuellement assurer la bilinguisation de la fonction publique. Nous avons également relevé avec plaisir les activités du Comité mixte spécial du Sénat et de la Chambre des communes sur les langues officielles, dont la création constitue à mon avis l'une des étapes les plus importantes que nous ayons franchies depuis l'adoption de la Loi sur les langues officielles il y a quelque douze ans. Un examen régulier

85	Partie III	L'INFORMATION
87		Donner pour recevoir
91	Partie IV	LES PLAINTES
93		Égarements et grands élaus
93		La loterie de l'information :
93		les éternels perdants
96		Un cercle vicieux,
96		vicieux, vicieux
96		Avec ou sans accents :
97		un problème aigu
97		La vieillesse rençaine :
98		on aimerait ne plus l'entendre
98		Du ridicule
101		au sublime
103	Partie V	LES MINISTÈRES ET ORGANISMES : PASSÉS AU CRIBLE
193		LES ANNEXES
195	A	L'administration fédérale et les langues officielles
		Tableau 1 Les programmes de langues officielles
		Tableau 2 Les deux groupes de langues officielles
		Tableau 3 Les postes bilingues
200	B	Les provinces et l'apprentissage de la langue seconde
		Tableaux 4-5 Effectifs des programmes de langue seconde
		Tableau 6 Programmes d'immersion en français
206	C	Le Bureau du Commissaire
		Mission et structure
		Tableaux 7-12 Les plaintes
		Tableau 13 Les vérifications linguistiques
		Tableaux 14-18 L'information

84	Résumé de nos observations et recommandations
83	Langues et sciences
82	Résumé de nos observations et recommandations
79	Participation équitable : quand la tête s'emmêle
76	De nouvelles méthodes : il faut trancher
74	Description et analyse : tristes réalités
73	Point de vue officiel : plaisantes théories
73	La langue de travail
72	Résumé de nos observations et recommandations
69	Eternels problèmes : la cour des miracles
66	Contrôle ministériel : les chemins de la facilité
65	La langue de service
63	Partie II AU RAS DU QUOTIDIEN
61	Science et conscience
61	Le mot de la fin
60	Résumé de nos observations et recommandations
58	Les échanges : plaisirs partagés
55	Les universités : pépinières ou pas
48	Les langues secondes : des partenaires authentiques
42	L'enseignement de la langue minoritaire : tenir parole
36	Les relations fédérales-provinciales : le consommateur averti
36	L'éducation
36	Résumé de nos observations et recommandations
34	Les autres groupes ethniques : un riche patrimoine

Table des matières

Avant-propos

Partie I LES GRANDS PRINCIPES

1

Le contexte de la réforme

3

La Loi sur le Canada :

3

emploignade constitutionnelle

Le fédéral :

8

maître d'œuvre

Le Comité mixte spécial sur les langues officielles :

10

au nom de la Loi ...

Les modifications de la Loi :

14

lire avant de signer

Résumé de nos observations et recommandations

15

La macro-gestion

16

Les réorientations :

17

quand ça bouge

L'offre et la demande :

17

secret d'alcôve

Les postes bilingues :

18

faisons le compte

La formation linguistique :

19

des hauts et des bas

La maîtrise de la traduction :

20

de deux maux ...

Les programmes :

22

des coûts usuraires

Résumé de nos observations et recommandations

24

Les minorités

25

Les réactions constitutionnelles :

26

sentiments contradictoires

La minorité francophone :

27

horizons perdus

Les Anglo-Québécois :

30

signes de vitalité

Les media minoritaire :

32

des cendres et un phénix

Madame le président
de la Chambre des communes
Ottawa

Madame le président,

Conformément à l'article 34 (1) de la Loi sur les langues officielles, je soumetts au Parlement, par votre intermédiaire, le onzième Rapport annuel du Commissaire aux langues officielles qui se rapporte à l'année civile 1981.

Je vous prie d'agréer, Madame le président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Commissaire aux langues officielles,



Maxwell Valden

Mars 1982

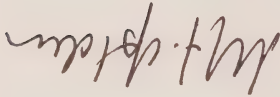
Monsieur le président
du Sénat
Ottawa

Monsieur le président,

Conformément à l'article 34 (1) de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le onzième Rapport annuel du Commissaire aux langues officielles qui se rapporte à l'année civile 1981.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Commissaire aux langues officielles,



Maxwell Valden

Mars 1982

© Ministère des Approvisionnement et Services Canada 1982

N° de cat. SF 1-1981

ISBN 0-662-51750-4



COMMISSAIRE AUX LANGUES
OFFICIELLES
COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES

RAPPORT ANNUEL 1981

COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES

COMMISSAIRE AUX LANGUES
OFFICIELLES



RAPPORT ANNUUEL 1981

BINDING SECT. JUN 23 1982

Government
Publications

